

冷读术

乔林 编著

——瞬间赢得他人信任的沟通技巧

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

冷读术：瞬间赢得他人信任的沟通技巧/乔林编著. —北京：电子工业出版社，2011.10

ISBN 978-7-121-14308-3

I. ①冷… II. ①乔… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第160851号

策划编辑：韩 龙 btseven@126.com

责任编辑：李 影 文字编辑：韩 龙

特约编辑：刘声峰

印 刷：

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：12.5 字数：150千字

印 次：2011年10月第1次印刷

定 价：28.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

目 录

Contents

第一章 揭开“冷读术”的神秘面纱	001
第一节 神奇的冷读术	003
第二节 瞬间读懂他人内心	005
第三节 影响对方的潜意识	010
第二章 练就属于你自己的冷读术	013
第一节 运用心理魔术，轻松窥探对方内心	016
第二节 面相识人	020
第三节 肢体动作中的识人读心之道	024
第四节 笔迹看穿对方性格	042
第五节 巧妙质问法	045
第三章 运用冷读术的沟通策略	047
第四章 运用冷读术的心理暗示	055
第一节 你怎么说，对方就怎么信	056
第二节 选择性记忆的圈套	058
第三节 若无其事的暗示	061
第四节 说服对方潜意识的七大法则	063
第五章 运用冷读术，一分钟获得对方好感	073
第一节 说对第一句话	075
第二节 看穿人心的细节	079
第三节 把话说到对方的心坎里	081

第六章 更进一步！充分获得对方信任	085
第一节 创造和对方产生共鸣的条件	088
第二节 赞美的艺术	094
第三节 持续交流，赢得充分信任	107
第七章 冷读术的心理策略	111
第一节 算命师的阴谋	112
第二节 冷读技巧	115
第三节 把没说中的变成说中的	118
第八章 商业中的冷读术	121
第一节 瞬间建立起信任	122
第二节 投其所好，对症下药	126
第三节 刺激顾客购买欲的法则	128
第四节 谈判高手	132
第五节 说话的艺术	134
第九章 职场中的冷读术	139
第一节 职场“冷读术”	139
第二节 与上司交往的策略	143
第三节 与同事交往的策略	150
第四节 如何做一个成功的领导者	156
第十章 爱情中的冷读术	161
第一节 怎样接近心仪的对象	162
第二节 如何展开聊天话题	166

第三节	判断对方是否喜欢自己的技巧	171
第四节	左手握紧右手——男女产生沟通问题的原因和解决技巧	173
第五节	如何经营爱情	176
第六节	如何度过爱情疲惫期	179
第十一章	日常生活中的冷读术	183
第一节	生活中勇敢说“不”	183
第二节	商用 E-mail 的高明写法	186
第三节	你是哪一型的人	188
第四节	做一个受欢迎的人	190
后 记		193

第一章 揭开“冷读术”的神秘面纱

累！很累！

我们常常会发出这样的叹息。错综复杂的人际关系常常让我们焦头烂额，无所适从。生活在这个充满压力的社会，需要不停地处理各种关系，朋友、同事、亲人，甚至是各种各样的陌生人。

我们经常会发出这样的感慨：我明明是对的，为什么上司不接纳我？明明我是为对方着想，对方居然不领情？我说了这么多，对方在想什么呢？……诸多这样的问题困扰着我们，有没有简单易行的办法，迅速揣摩出对方的心思并控制它，让他的心思跟随我们的节拍呢？

实际上，社会发展到今天，人们的知识水平不断提高，物质欲望增强，为了追逐利益，欺骗、批判、操纵别人的人已经越来越多。目前整个社会的心理状态，与其说是相信别人、接纳别人，还不如说是偏向怀疑别人、批判别人。

现在，社会上最常见的，大多是需要别人“了解我”、“信任

我”、“接纳我”这种类型的人。因此，如果你认真努力地去了解别人的心意，那么，不但大家抢着成为你的朋友，想和你谈恋爱，买你的商品，也会特意来寻找你。所以，熟读“冷读术”，能让你在工作、恋爱、交友及家庭关系等方面都随心所欲。

这本书只需要读一两遍，从中掌握一些读人的方法并应用于日常生活。通过读更多的人，让人信任你，就能改变自己，就有可能取得成功，本书的价值就在于此。

第一节 神奇的冷读术

在完全没有事先准备之下，为第一次见面的陌生人算命，立即推测出对方的心理。换句话说就是，一语说中不曾见面也不曾听说的人的现在、过去还有未来。

听起来是不是很神奇？不过，本书所说的冷读术，并不是运用灵感或所谓的超能力，而是使用技巧或策略来推测。

进行冷读的人，在这里称为“读心者”；接受推测的人，则称为“咨询者”。

在冷读过程中，仿佛是读心者能够说中咨询者现在和过去发生的事，猜测出他内心的想法，并且能预测他的未来。事实上，与其说这是“读心者知道咨询者的一切”，不如说是“读心者让咨询者相信他所说的一切”更为贴切。

正是因为读心者与咨询者建立了信任关系，所以咨询者可以被读心者操纵。

冷读术是一种使人相信“这个人知道我的事”的技巧，也可说是一种赢得他人信任的方法。冷读术是一种在与人的会话中，运用

心理策略与人建立信任关系的技巧。

在欧美，冷读术一直被认为是假通灵者、假算命师的伎俩，只有邪恶的宗教教祖才会使用的技巧。

然而在日本，与冷读术相关的书籍，大部分都成为了畅销书。来自上班族、家庭主妇、学生、商店店员、接线生、老师、职业妇女、医生、护士、服务生、歌舞女郎、律师及顾问等人的感谢，凸显出冷读术具有非常广泛的实用性。

神奇的冷读术也被大量使用在娱乐界的魔术秀中，使魔术变得很神奇，给观众带来惊奇和快乐。当然，有些冒牌的算命师、缺德的生意人或骗子也会使用冷读术，他们经常使用的诈骗技巧就是冷读术，我们应该都听过有人因为太信任推销员而买下价格高昂但品质低劣的商品的事。希望大家都通过了解冷读术，避免上当受骗。所以说，冷读术技巧本身并没有好坏之分，关键在于使用者的用心而已。

第二节 瞬间读懂他人内心

在日常生活中，我们会和形形色色的人打交道，读懂对方就显得尤为重要。一般情况下，我们能够马上看出自己的父母、子女想要做什么，而对于陌生人，我们又应该如何琢磨对方的心思呢？

在生活中，我们经常听到这样的感慨：

“人心隔肚皮，做事两不知啊，我被那家伙骗了，好惨啊。”

“知人知面不知心呀，只从外表看，哪看得出他会这么狠呐，真是瞎了眼了。”

如果我们在与人交往的过程中，能够很好地看透对方的内心，那么，一方面可以趋利避害，另一方面还可以很好地打通我们与他人之间的沟通渠道。这也说明了看透他人内心的重要性。

当我们想到一些可怕的事情或者受惊时，心跳就会变得剧烈，还会发生呼吸紊乱、血压上升，以及汗腺兴奋等肉眼看不见的生理变化。

心理学研究表明，人的一些心理变化，比如说紧张，或是想掩饰自己的过失和罪行，或是对一些事情表示关心等，都会引起

生理变化。这些生理变化参数包括心跳、血压、呼吸、动作及说话声音等。

冷读术就是在通过观察人的生理变化的基础上，轻易地透视他人内心的一种心理学技巧。

我们试试看，一个完全不懂算命的人使用冷读术，究竟能让人相信到什么程度呢？有人做过一个实验。

实验者拜托朋友四处宣传自己是个“高深的算命师”，然后请朋友介绍一位女性来找他算命。

作为咨询者，这位女性未满三十岁，个性看起来有点好胜。她似乎对算命没多大兴趣，只是半信半疑。

实验者把塔罗牌拿出来。

其实，实验者完全不懂塔罗牌，这副牌是上个月才买的。实验者将它短暂浸泡红茶后，接着在太阳下暴晒了数天，又用砂纸轻轻擦拭，之后看起来这副牌好像已经使用了数十年似的。

实验者慢慢地将纸牌一张张地放在桌子上。

“你相信同步性吗？”实验者问道。

“同步性？”

“就是本来没有关联的事件同时发生。例如，我今天算了八个人的命，这八个人的血型全是A型，你是第九个，当然也是A型。”

“是的，我是A型。你怎么知道？”这位女性很是惊讶。

“那就是同步性呀！表面上是偶然的事件，也会被我们不知道的法则引导而发生。”

这就是冷读术中相当高超的动态分叉技巧，需要绝妙的时机和很有弹性的说话方式。

当然，今天来算命的八个人都是A型这种话，完全是实验者胡扯的。而实验者一边说“八个人的血型全是A型”时，一边观察咨询者的表情。

如果咨询者没有太大的反应的话，就表示她不是A型。此时，只要说“好不容易遇到第九个人的你，不是A型”就好了。

但是此时，实验者看到她脸上掠过一丝惊讶，所以不用她开口，实验者就知道她是A型的人。

因此实验者立刻断言：“当然作为第九个人的你也是A型。”

“你现在正为人际关系而烦恼吗？”实验者接着问道。

“人际关系？”

“职场问题啦、亲子问题啦、恋爱啦……”

“没错，恋情是有点问题……”

“你好像不知道如何是好，感到很困惑？”

“是的，的确如此，你怎么知道？”这位女性又是惊讶异常。

“你心里几乎已有答案，但又缺乏自信。是不是这种状况？”

“是的。虽然已下决心分手，但他还是对我很体贴，所以就糊里糊涂地拖下去……”

“他……在社会上似乎是个有成就的人……嗯……不是一般的恋爱？”

“是的……他是同公司的事业部长……其实……”

“婚外情很辛苦吧？”

“是的……”

其实，实验者只是使用适合 Me 型女性的“例行话题”而已。

在冷读术中，只把咨询者分为两个类型：Me 型和 We 型。而例行话题则“一定适合”各种情况，也就是说，实验者只不过说了毫无针对性的一般说辞。

对话持续不久之后，咨询者哭了。对第一次见面的人，咨询者如此之快就吐露一直隐藏的烦恼和秘密，这令人吃惊。

我们看到，如果实验者动了坏念头，大概要咨询者做什么她就会做什么，要咨询者相信什么她就会相信什么。

但是，作为正派的读心者，绝不容许玩弄咨询者的纯真和信任。

“重要的不是算命结果，而是你要采取自己相信的行动。也许会受到伤害，也许会感到寂寞，但请你往自己认为正确的方向前进。只要能坚持下去，你一定会得到幸福的。塔罗牌这么说。”

“是的，谢谢你！”这位女性朋友很是开心。

这时候，气氛已经和刚见面时那种紧绷的感觉截然不同，咨询者脸上露出灿烂的笑容。只不过五分钟左右的算命，咨询者却道谢好多次才回家。

只要懂得技巧，谁都能够骗人，因此要做坏事并不难。但我们要把目标放在正确的地方，使人幸福更能体现人生价值，我们应该为使人幸福而磨练技巧。冷读术这个技巧不应该传给居心不良的人，也希望阅读本书的人能正确运用。

其实，刚才介绍的实验只想告诉大家，冷读术目的是马上识破对方的心知、心理活动，以便我们更好地与对方交流。而为了达到识破这个目的，我们可以发出一些魔法质问，这样可以加快我们了解对方。

举个简单的例子。读心者曾经对很多人做过测验，在第一次见面时，读心者一定歪着头，装着有点无法理解的样子问：“嗯？你不是左撇子吗？”

几乎每一个人都毫不犹豫地回答：“不，我惯用右手。”读心者听了后只说：“是这样呀。”并点头表示同意，然后，继续谈话。

只有很少读心者遇到过有人反问：“为什么那样问？”即使真有人问，只要读心者回答说“呀！很奇怪，最近遇到的人都是左撇子，想不到今天不一样”就行了，一点也不会影响后面谈话的顺利进展。

万一对方真的是左撇子，可就不得了，他们几乎都会大叫：“你怎么知道？”做这个测验的对象是女性时，她们被猜中时的反应特别激烈，其惊讶的程度有时反而会吓到读心者。有位女性当时已改用右手，但以前的确是左撇子，听到读心者问这句话时，这位女性甚至吓得从椅子上跳起来逃之夭夭，她说：“连那么久以前的事都能算出来，真是可怕！”

这么做只是可以达到先发制人的效果，如果对方恰恰不在你的发问之列也没有关系，因为后面几个章节会告诉你，在接下来的交流中，我们应该怎么做，注意对方哪些细节，以及如何应对等。

第三节 影响对方的潜意识

不知道您在日常生活中，有没有感觉到自己的意志受到了“另一种力量”的摆布，自己的行为很容易就被“外来的力量”影响了。

例如，在一些不重要的会议上致辞时，虽然明知没有人会认真倾听，还是会紧张兮兮。再例如，有时候很清楚，只要再努力一下，目标就会实现，但就是怎么也提不起劲来。

不论什么人，都可以感觉到这一股从内心深处打败自己理智的“外来的力量”。所谓“外来的力量”就是潜意识。如果你没有先发制人，那第二步您需要做的就是影响对方的潜意识。

再举一个例子。

“甲箱和乙箱”是在电视节目中或者一些场所经常做的“潜意识控制”表演，目的是让大家理解潜意识在沟通中的作用。

“请你想象一下，这里有两个箱子，甲箱和乙箱。”

表演者用手势指示了两个想象中的箱子的位置。

“请你凭直觉立刻想象其中一个箱子。”

被要求的人，会立刻回答说：“嗯，甲箱。”

“为什么选择甲箱？”

“没什么，就是觉得……”

表演者会带着微笑，非常理解地点头。

“你以为是自己选择了甲箱，其实不然——是我叫你选择甲箱的。”

“你叫我选的？什么意思呢？”

每次做这个简单的控制心理测验，总是有很多自愿者参加。其实可以轻易让对方选择表演者所指定的箱子，秘密就在于表演者用手势指示箱子位置的时候。

表演者先用左手指示“这里是甲箱”，再用右手指示“这里是乙箱”，然后放下双手。

接着问：“如果要立刻选择的话，你会选择哪一个？”

而在说到“立刻”时，要大胆举起左手指示甲箱的位置。如此，“甲箱”的印象就会跳进对方的潜意识里，被迫用直觉选择时，“甲箱”较容易浮现在脑海。当然，对方在意识上完全不会察觉，所以会以为是自己无意中的选择。

从潜意识涌现的意念比头脑思考还强势，这个事实用不着心理学家提醒我们，任何人从日常经验中就可以清楚地感受到。正因如此，不论是事业或私事，让对方在潜意识留下好的印象，比用理由说服对方更具有压倒性的效果。其实，控制对方的潜意识很简单，我们平常用自己的头脑也就是显意识来充分思考、生活，但是，当显意识与来自潜意识的冲动抵触，前者也只能甘拜下风了。

事实上，人与人相互之间的印象，多半是在交谈以外的部分形成的。即使谈话很愉快、很顺利，也不一定能给对方留下好印象。

重点并不在读心者说话的时候，而是在听对方说话的时候。因此你最好学会从潜意识给对方好印象的技巧。

对方在说话的时候，在一段话中间，一定需要换气、停顿、思考，然后再开始说话。

当对方吸气、吐气要开始说话的时候，读心者就跟着慢慢地点头。也就是说，并非针对说话的内容点头，而是配合对方呼吸的节奏，深深地、慢慢地点头。

光看文字说明，或许会觉得很困难，让我们联系一下生活中的一些情形，便会发现做起来出乎意料地容易。

就像母亲配合婴儿睡眠中的呼吸轻轻拍打一样，跟着对方的呼吸节奏点头，就会让对方的潜意识里感觉很安心。

附和对方，这就是冷读术中的控制潜意识。我们也可以理解成为物理学里的共振。我们都知道，人除了呼吸、心跳、血液循环等都有其固有频率外，人的大脑进行思维活动时产生的脑电波也会发生共振现象。类似的共振现象在其它动物身上也同样普遍地存在着。我们声带发出的每个颤动，都是因为与空气产生了共振，才形成了一个音节，构成一句句语言，我们才能够用这些语言来表达我们的情感和进行社会交往。所以学会附和是掌握对方潜意识的一个重要原则，掌握了对方的潜意识才有可能掌握对方的内心世界。

而由于每个人性格迥异，虽然在初次见面时，可以得心应手地学会附和，但随着交往的深入，我们需要随机应变，根据性格选择不同的方法。

第二章 练就属于你自己的冷读术

《三国志》里面有这样一句话：“用兵之道，攻心为上，攻城为下。”可见了解对方心理，打开对方心扉的重要性。无论在哪个方面，敞开心扉都是顺利沟通的第一步。

想打开对方的心扉，敞开心扉的同时也要了解对方的心意。我们常常会遇到这种情况，由于自己的紧张怯懦或是找不到话题，而不敢主动跟陌生人交流，如果是这样，那你们永远都是陌生人，而你永远都交不到新朋友。

微笑可以开启沟通之门，了解可以促进交往。让我们试想这样一个情景，你去参加一个聚会，由于是第一次参加这样的活动，周围有很多陌生人，这让你一直不敢主动和别人打招呼。在这样一个陌生的人群环境中，你茫然不知所措，你只好去拿杯饮料以消除内心的紧张。

“喝这个吧，女生喝这个对皮肤有好处哦。”

你回头一看，一个笑盈盈的女孩正拿起一杯果汁对你微笑。“是啊，谢谢！”

“你是第一次参加这个聚会吗？”女孩接着问。

“嗯，是第一次，你经常来吗？”

就这样，你和那个女孩儿开始聊了起来……

你遇到过这种情况吧？看到女孩的善意和微笑，难道你还不想和她交往吗？

真正打动人心的话不在于说得有多滔滔不绝，文采飞扬，而在于是否能说到对方的心里面。感人的演讲不在于华丽的辞藻或是激昂的感情，而在于能够说到人们的心坎上。

有句广告词“沟通从‘心’开始”，之所以成为经典，广为传诵，就在于它抓住了沟通最本质的东西——心。每个人都渴望被别人真诚以待，因为人都是有感情的动物。所以，要想打开对方的心扉，必须要了解对方，把握对方的心理。

赢得更多信任首先是要学会倾听。每个人都会向别人发表自己的观点，有些人甚至愿意向别人倾诉衷肠。这时候，完全不顾对方，只管自己争辩和劝说，是徒劳无益的。你首先要做的是“倾听”，先静下心来听对方说，认真听对方都说了什么，你才能清楚地知道对方心中的感想。没有倾听，何来沟通呢？

当有人正在表达自己的看法，而你又不敢苟同时，不要立即指责，急不可待地抛出“但是我是这么想的……”，抢话是一种很不礼貌的行为。当别人提高嗓门，心烦气躁时，你要保持心平气和，方能压制对方喷薄欲出的怒火，火上浇油不是解决问题的办法。当听到刺耳不中听的话时，记住“忠言逆耳”的警告，仔细想想，如果

你不是对方关心的人，他是不会向你提出忠告的。交谈时，请认真地用心去听每一句话。

想不知不觉地“引逗”一个内向的谈话人，身为读心者的你可以这样说：“其实你是一个感情丰富、幽默风趣、充满魅力的人，只是你还没有完全表现出来。”

冷读术的高明就在于，一切“陷阱”和“圈套”皆藏于无形之中。在这个例子中，读心者指出了你潜在的优点，“感情丰富、幽默风趣、充满魅力”，如此美妙的称赞当然能令你心花怒放，于是你会不知不觉地、想方设法地去发挥自己的这种长处，给人留下你“感情丰富、幽默风趣、充满魅力”的印象。既然读心者说“你还没有完全表现出来”，这句话又激发你去“完全表现出来”，如此一来，你便慢慢地敞开了你的心扉。这就是读心者使用的方法，你会因为听到的“谎言”而听从读心者，让对方达到成功消除你的防卫心理的目的。

第一节 运用心理魔术，轻松窥探对方内心

在日常生活和工作中，我们该怎样运用一些冷读术的技巧，窥探他人的心思，有效地表达自己的观点呢？暗含冷读技巧的心理魔术是充当这种有效引导交流状态，制造交流兴奋点的最好手段。比如我们想了解对方的生日，却又不方便直接问，就可以通过下面的方式进行。

小 李：喂，赵小姐，我们玩个小游戏吧。

赵小姐：什么游戏？

小 李：你拿个计算器过来，首先，请你按下自己出生的月份……别让我看到！接下来将这个数字乘以4，将乘积的答案再加上9，好了吗？

赵小姐：好了……

小 李：接着将所得出来的答案乘以25，最后再加上你出生的日期。好了吗？告诉我答案。

赵小姐：是850。

小 李：怪不得你这么温柔可爱！呵，原来你是巨蟹座的，你

的生日是6月25日吧？

赵小姐面露惊讶神情……

其实，这只是被算术师称为偷梁换柱的小技巧，却可以让我们了解他人不愿轻易说出口的东西。这个游戏其实非常简单，用对方照你说的方法计算之后，得出来的结果减去225这后，剩下的数字，千位和百位就是对方出生的月份，十位和个位就是对方出生的日期。至于原理，列一个简单的方程就全明白啦。

事实上，心理魔术给人最大的感官刺激莫过于心灵感应，早期的心理魔术就是通过人们难以察觉的感官传递方式，对信息进行接收或是反馈，给人以震撼。

作为读心者的魔术师让10个人上台，挑选出一人当助手，并让其余9个人排成一排。之后，魔术师对助手说：“请你在心里从这里排着的9个人中任意选定一位，不要让任何人知道，但你要将你选中的那个人的序号悄悄记录下来，我猜完之后，你就把它公开。”

当助手选好之后，魔术师慢慢地取出一块黑布，蒙上自己的眼睛，并且面向助手说：“现在我正在感应你的内心，请你拉着我的手在那9个人面前慢慢地走。有一个要求，当走到你心里选定的那个人面前时，请你在心里再坚定地想一下‘就是他’。仅凭这一点我就能通过手感觉到你的思想。”于是，魔术师被拉着手慢慢地在9个人面前走过。如此重复两次后，魔术师就猜中了那个人，说：“知道了！你心里选定的是某某号的那位。”助手把事先留作证据的记录拿出来一看，正是那个。

魔术师在表演时都故弄玄虚，营造出一种神秘氛围，实际上这个魔术是有科学性依据的。主要是，在经过心里选定的那个人面前时，魔术师通过被拉着的手感觉到了助手身体的微妙变化，而训练有素的魔术师对这种微妙变化感应异常准确。

对于助手来说，与魔术师一起走到心里选定的那个人面前时，其与走过其他8个人面前时的心情是不一样的。这是很正常的现象。来到那个人跟前时，握着魔术师的那只手，潜意识里不知不觉地会更用力，或者微微振动。即使不是这样，他的步子也会自然而然地变得或慢或快，总会有异常。魔术师就是从这种微小的变化中准确地猜中对方心里选定的人。

这样的心理魔术只停留在舞台表演上，当我们参透了其中的奥妙后，就可以将冷读术的技巧融入心理魔术，制造能窥探对方内心的神奇效果，拉近与他人之间的距离，轻松获取对方的好感与信任。

在一些场合，当大家兴致不高时，为了改善气氛，我们可以从身上找出两张10元和5元的纸币做个小游戏。

小王：美女，跟你玩个神秘的游戏好吗？（神秘能引起对方兴趣）

MM：神秘的游戏……听起来好像不错！

小王：这里有一张10元纸币，噢！还有一张5元的……交给你。现在我不看，你两手各握一张，放你身后，不要让我知道。（制造神秘气氛）把你左手纸币的金额乘以65。但是不要将答案说出来。

MM心里计算着想：……5乘以65应该是325。

（这时要注意对方表情和动作，继续引导）

小王：接下来把右手这边的金额也乘以65。

MM心里又在计算着想：10乘以65等于650。

（注意对方表情和动作，继续引导）

小王：现在把两个数相加，然后告诉我。

MM（想）： $325+650=975$ ！

小王：接下来我来感应一下……5元纸币在左手！

MM：哇！好厉害！

至此，你已经成功地激起了对方的兴致，获取了她对你的好感。

这个心理魔术的秘密就在于，5乘以65和10乘以65的心算过程的时间长短是有明显差异的，很简单吧！表演者需要刻意引导，细心观察对方的心理活动，那么取得理想的效果就很简单了。

事实上，我们可以创造性地运用冷读术自创更多类似的心理魔术，用于改善我们的人际交往状态，营造欢快气氛，拉近彼此之间的距离。

在生活中，不论有没有施展心理魔术的机会，我们都可以运用冷读术，通过观察他人的表情变化，准确捕捉他人心理、看透他人内心。

第二节 面相识人

面相反映了人的性格、处世方式、心态等内在的东西，读心者可以利用已知的类型分析，观察咨询者的面相，看透咨询者的信息，从而选择有效的接触、交流方式。成为读心者的基本训练也就从面相识人开始。

心理学家把人的性格分成躁郁质、分裂质和癫痫质3种类型。这3种典型性格的人，在与他人交往时的表现，有显著不同。

躁郁质型的人，喜欢用社交用语；处理一般事务脑筋灵活；爱说话，坦率；快活，爱开玩笑；活泼好动；温和稳重，待人热情；发生什么事时，不管他人只顾自己；认为人生在世没意思，或者悲观失望；不拘泥于事，即使发了脾气过后也不记仇。

分裂质型的人，不擅于社交，喜欢孤独一人生活；寡言；感情冷淡，对别人担心的事无动于衷；有时内心活动不外现，难以了解其心情；不懂世故人情，死板；即使是神经质，也表现很迟钝；因为死心眼儿而显得顽固；有自卑感；好空想。

癫痫质型的人，工作细致，一丝不苟；好清洁；严守交往礼

节，正义感强；一般情况下非常谨慎、礼貌，但有时很令人生气；非常节俭；非常保守；顽强；穿衣戴帽等都很讲究；动作有些笨拙；不愿把自己的东西借给别人。

在日常生活中，一旦判定了对方的性格，我们就可以轻松运用冷读术说中对方的内心所想，瞬间获得对方的信任。那么如何才能准确判定人的性格呢？

我们与人初次见面时，首先看到的是对方的脸和体型，因此我们可以通过这个线索来了解对方。面相和体型是人的外在固化的表情体现，特别是其脸部表情，生动地反映了他的内心思想。所以，面相和体型能在一定程度上映照出他的内心与品性。

★通过体型推断性格

粗略地进行全身观察，判断出对方属于消瘦型、肥胖型、肌肉型中的哪一种体型。不同体型和性格类型的对应关系如下。

消瘦型→分裂质。

肥胖型→躁郁质。

肌肉型→癫痫质。

★通过脸型判断性格

1. 躁郁质性格的脸

整个脸呈圆形，给人以温和的感觉。从侧面看也是光滑圆满。鼻子多为宽的蒜头形。脸型是长盾牌式，在年轻人中则是五角形。总的来看是大脸，下巴也胖。额宽、脑袋大。

2. 分裂质性格的脸

整个形象给人以敏锐感。侧面呈现明显的凹凸不平（侧面像是弯曲的）。鼻子长，下鄂消瘦、贫弱。脸型近似卵形，一般多为脸小。

3. 癫痫质性格的脸

整个脸呈大脸型，又宽又长。鼻子长，下巴也长。脸呈鸭蛋圆形。有的是明显的峭壁形，给人以尖顶的感觉。

★通过服饰进行观察

服饰覆盖了人的身体的90%。我们看一个人时，首先大面积的服饰往往就已经给了我们重要的提示，揣测对方心理状态时不妨先从服饰开始。

人的衣着与其身份、地位、品位及生活格调有着极其密切的关联，我们可凭服饰判断出他人所属的社会阶层和品位。某旅馆的经理就经常教育他的下属，见到顾客时要把腰弯得很低，以便很好地观察顾客的腰带、鞋、饰品等，以此来识别真正的有钱人。各个职业（军人、警察、医生和司法等）特定的职业装，个性化、时尚化的服饰，都是很好的突破口。

从另一个角度来看，冷读术有一个重要的技巧，就是要“注意

服饰的不协调”。一个人进行了与身份不相称的打扮，一定会在某个地方表现出不协调的破绽。例如，警察经常通过关注服饰上的不协调，来发现可疑人物。

某人裤子穿的是外国名牌，而上衣却是买来的旧品，鞋却光亮崭新，给人一种非常不协调的感觉，这种人一看就让人感到可疑。

同样，海关检查人员也用这种方法来防止偷税漏税。

尽管对方很镇静，但线索总是有的。当他们把所带的东西放在不应该放的位置。比如有的把手表藏在裤兜里，有的把钱包裹在手帕里……总之，通过细心观察就能发现所带之物处在异常位置时，就值得怀疑。

总之，透过服饰，我们可以很好地猜中对方的身份、地位及品位，甚至可以甄别人物的好坏。下面简单罗列了几条对服饰进行观察的技巧。

- 注意服饰是否协调。
- 注意对方特别爱穿的服装和特别爱戴的饰品。
- 香烟、戒指、项链等表现了其人所属的社会阶层。

运用冷读术的面相识人，了解对方的性格、处世方式、心态等，就有了有效的接触、交流方式，也就可以做到有的放矢。

第三节 肢体动作中的识人读心之道

言谈话语中包含的识人读心之道，可以帮助我们在交谈时了解对方，洞察他人的心理感情。人们口语所表达的信息包含着真实与虚伪。很多老实人，在花言巧语之下上当受骗，很多精明的人士也难免被他人的甜言蜜语搞得晕头转向。

与他人交谈时，我们很多时候只是凭感觉，这是不够的。所以，在听人说话时不仅要分析对方的话中之意，更要分析其言外之音，同时，还要捕捉住一些相关的细节加以辅证，所以我们就必须具有一定的冷读术的技巧和功夫。我们往往在无意中会经由这些因素，表现出所谓的言外之意，而读心者也会设法从这些因素来试图了解对方的心理。

人们总要通过行为举止来实现自己的目的，因此在行为举止里往往也隐藏了大量的真实的内心信息。这些信息往往是通过人的动作变化而渐渐变得清晰的，我们通过它就可以看出一些人的心理秘密、个人喜好和性格特征等。

通过走路姿势解读人心

一位心理学家经过研究，发现了一个很有趣的现象：在人体的各个部位动作中，越是远离大脑的部位的動作，越是能表达其真实的内心感情。如果从脸往下看，手位于人体的中间偏下部位，诚实度可以算中等，但研究发现，人们或多或少在利用手来说谎。而脚离大脑的距离最远，相比之下，人的脚部的诚实度要比其他部位高，独特的心理信息可能会通过脚的动作泄露。因此，脚的动作对读心者探究他人的心理状态有着特殊的意义。

汉语中用来描述脚的动作的词语很多，如快、慢、轻、重、稳、沉等。这些形容词表面上描写的是脚步，但同时也在描述人的心态：稳定或失衡，恬静或急躁，安详或失措等。曾有行为学家明确指出：“在一般情况下，要判断对方的思想弹性如何，只要让他在路上走走，就可以基本了解了。”一个人的心情不同，走路的姿势也就不同。因此，我们如果能够看懂一个人的“脚语”，就能以此来读懂这个人的性格和心理状况。

每个人的秉性不同，走起路来也有不同的风采，下面就是一些具体的观察方式。

1. 走路匆忙的人

如果某个女性走路的时候匆匆忙忙，脚步快速而无所顾忌，那么就可断定这个人一定是个心直口快、性格开朗、不留心眼的痛快人。

有的男性行如和风，步履轻盈而快捷，看上去也很稳定，让人油然而生愉快而柔和的感觉。这样的男人甚至比女人还心细，大多反应灵敏，其智商也很高。

2. 喜欢漫步的人

如果我们细心地留意，就会发现有的人走路就像闹着玩儿似的，喜欢随心所欲地漫步，姿势很不规范。通常这种人多属于外向型，对周围的一切事情都感兴趣，并且这样的人对什么事情都不会很认真，他们往往接受各种各样的意见，但往往并不去重视。

3. 喜欢踱步的人

就姿态而言，一个喜欢踱步的人，他表面上虽在踱步，但心里却在周密计算和分析，是积极思考的表现。这个时候旁人最好不要打断他，因为这可能使他思绪中断，并且会干扰到他正想做的决定。这是一些公司领导的习惯性动作，他们在办公室里来回地踱步，心里却在思考着公司的发展。

有时候，人想购买一件比较大的商品的时候也会来回踱步，优秀的推销员对此有着比较清楚的认识：一定要让踱步的顾客单独思考是否决定购买自己所推销的商品，不要去打扰他，这点很重要。当这个顾客想要购买或者询问相关问题的时候，他就会停止脚步，这个时候推销员就可以告诉他本产品的好处，以及为何适合购买，这样的推销就会成功。

4. 高抬下巴走路的人

有的人走路的时候喜欢高高地抬起下巴，很夸张地来回摆动手

臂，腿就像踩高跷一样，显得比较僵硬，这样的步伐被人们称为“墨索里尼式”步伐。他们的步子常常是稳重而迟缓，好像刻意要在别人的心目中留下深刻的印象。一般说来，想与他们相处得好，在他们的面前最好表现得谦虚一点，这种人一般都很傲慢。

5. 走路背手的人

有的人走路时总低着头，最明显的是双手背在背后。他们的脚步有时很慢，不时还会停下来踢一下石头，有时候捡起什么东西来看一下，然后又丢下。从一般的情况看，或许他们正在为一件很棘手的事情而着急，有这种行为的人往往心事重重。

6. 走路时身体前倾的人

有些人走路时不是昂首挺胸，而总是习惯上体前倾。这样的人一般性格比较内向和温和，为人也很有修养，凡事都不好张扬，平时很注意严格要求自己，性格比较谦虚。

7. 走路笔直的人

有的人在走路的时候头几乎不动，这样的人关心自己超过关心别人，很少会注意目的地之外的人和事。而有这种姿态的人也大都都是外向型性格的人，总是笔直地往前走，他们之所以被称为直线型的人，就是因为主观意识很强，处理问题很少有弹性。如果去当会计、出纳，要在他们那里走关系是不容易的。不过这样的女性则是很活泼的类型，并且很有原则，有撞了南墙也不回头的个性。

8. 走路沉稳的人

有的人走路非常沉稳，哪怕碰到了很重要很紧急的事也是这

样，从来都是不慌不忙的。一般来说，这样的人办事历来求稳，无论做什么事情都要“三思而后行”，但有时也比较散漫，做事时也容易误事。不过这样的人比较讲究信义，能说到做到，生活节奏总是按部就班，其工作效率会很高。

9. 走路时很小心的人

走路时很小心的女人交际圈都比较窄，一般都很内向，若有外人同她们说话，她们一般显出比较惊讶的表情，但她们和亲近的人则关系非常亲密。但如果一位女性看上去五大三粗，走起路来却是小心翼翼的样子，那么这样的人，属于是用心计的女强人型，一定是外粗内细的精明人，办事时往往会以豪放的外表来掩盖内心严密的章法。

10. 步伐矫健的人

步伐矫健的男人，虽然给人的感觉各不相同，但一般都是正人君子。有的人步履雄健而有力，给人一种英武、无畏的印象；有的人步履矫健而端庄、自然而大方，给人一种彬彬有礼的感觉；有的人步履矫健，轻松自如，灵活敏捷，富于弹性，这种人给人的感觉是年轻、健康、充满活力。

11. 走路两手叉腰的人

有的人独自走在路上的时候两手叉腰，就像一个短跑运动员一样上体前倾。那么，这个人可能是一个急性子，总希望在最短的时间之内完成急需走完的路程。尤其是当他决定要实施下一步计划的时候常常表现出这样的动作。从表面看，他好像没有什么大的举

动，处于沉默的阶段。其实，这叫此时无声胜有声。他的这种动作，实际是一个大大的V形，他正是在告诉别人，胜利正在向自己走来，你们就等着我的好消息吧！一般来说，这样的人有极强的爆发力，办事不拖拉。

12. 走路低头的人

有的人走路的时候总是低着头，拖着步子，把两只手插进口袋里，从不抬头看路，像是埋头拉车，不知道自己最终要去哪里。这样的人一般都缺乏自信，处事能力也不强。另外，很多快要走入绝境的人常常有这样的表现，他们往往是碰上了难以解决的问题，到了进退两难的境地。

手势的作用

人们常说“十指连心”，不只是说生理上，心理上亦是如此，因为手指的动作变化与人的心的变化是相辅相成的。所以，不要小看手势的变化，一个动作手势可以弥补有声语言不足，能增加有声语言的分量。

比如，一个人不自觉地抓脑袋、搔头皮，表示尴尬、不好意思；心情不痛快的时候，会忍不住抱头弯腰，使身体略呈团缩形；一个人愤怒时，不免要举拳砸桌子等。这些不自觉的手势，这些习惯性的动作，可以说是内在情感的体现，因此，几乎每一个手势都是内心情感的流露。尤其是那些比较情绪化的人，他的很多潜意识

的手势动作，能使人洞悉他心理的微妙变化。作为一个善于观察的读心者，能够从人手势动作的变化中了解一个人的心理活动。

1. 双手紧缩的人

伸手时整只手蜷缩着，好像不想全部伸直的样子。这样的人往往具有滴水不漏的精神，做事小心、生活俭朴，喜欢精打细算，且很少吃亏。不过还有这样一种情况，如果我们看到一个人的双手，一会儿握在一起，一会放开，表明这个人做事非常仔细、认真。

2. 五指分开的人

有的人伸手时五指全部分开，一定是性格开朗，乐观活泼的，这类人不易为感情所累，但平时做事大大咧咧，爱丢东拉西，不过这样的人爱结交人，通常也不大对人耍心眼，因此比较容易相处。

3. 五指并拢的人

凡是伸手时五指并拢的人，大都做事有条理，平时小心谨慎、计划性强，但由于这类人过于细心，他对别人的要求也很高，如果别人做不到他就会很烦恼。

4. 打开不同的手指的人

伸手时不自觉分开拇指者，往往性格自负、倔强而度量不大；伸手时不自觉打开食指的人，凡事喜欢独立行动，很少依赖他人，也不易与人相处；若伸手时不自觉打开无名指，大都有外和内紧的心理，对外人和蔼可亲，对朋友却缺乏体谅之心；要是在伸手时小拇指常分开的人，其人一定孤僻不合群。

5. 十指相对成尖塔状的人

在与人谈话时有这样一类人，他们习惯把两手相对搭成尖塔状，十指并拢，两掌心相对但不相贴，这表明此类人的自信心很足，或者生活和工作都很如意。另外，有些教授也常做这个动作，因为他们有丰富的知识，可以给学生讲解高深的课题。

6. 喜欢来回擦掌的人

有的人在与人谈话时，时不时地双手相搓，来回擦掌，则表明这个人陷入为难急躁状态之中。人在心里很急躁时，会不知所措、焦虑不安，表现为来回地搓双手。这时，你最好不要去打扰他，以避免产生不必要的麻烦。

7. 双手总是闲不住的人

有些人的双手在谈话时总闲不住，不找点事儿做就显得很难受的样子，这样的人的心境不会沉稳。另外，有的人在打电话的时候，总是有意无意地动动桌上的东西，这也是心神不定的一种表现。就一般情况而言，当一个人有心事想掩饰的时候，会下意识地去做别的事为其掩护，所以人才会有双手总是闲不住的动作出现。

8. 喜欢把手插进口袋的人

还有些人，不论在什么情况下，总是喜欢把手插在口袋中。这种手势的意义就是让人难以揣测，把自己深藏起来，不想让人猜测到他的个性与弱点。然而，从另一个角度来看，把手插入口袋中也意味着他不太认真听别人的话，自己正在思索事情。还有一些人喜欢把手插进裤兜里并且拇指露在外面，这样的姿势一般说来是傲慢心理的反映，如那些追赶时尚的人，认为自己很潮，认为做这个动作很酷。

9. 用手捋头发的人

好多女生在和别人聊天的时候，习惯用手指缠卷头发。当她们尴尬时，无所适从，或遇到困难问题时，或出现失望状态时就会有这些动作；而男人遇到这种情形时大部分是抓脑袋、搔头皮。用手搔头很可能表示尴尬、为难、不好意思。用手托住额头很可能表示害羞、困惑、为难。

10. 有咬手指习惯的人

一个成年人有咬手指的习惯，那么他可能是个梦想者。心理学家认为，咬手指是一种无意识的习惯。对任何年纪不算小的人来说，这种习惯都是不雅观的动作。这种人对什么事情总是心不在焉，喜欢遨游在梦想的世界里。

11. 交谈时挥动或紧握双手的人

有的人在与他人交谈时，常喜欢拼命地挥动双手，也有些人习惯性地把手牢牢握住，这些动作可以看出他当时的紧张情绪，或者情绪激动，或者是得意忘形等。相反，假如有的人双手无力，看似松软垂直，而有时是双手相互不自觉地抱着，表示此人放心或虚心两种心态。放心则感觉什么都无所谓，没有什么事情可以使他感到吃惊，虚心则是在倾听对方的意见或建议。

12. 反剪双手到颈后的人

有一些人喜欢大模大样地反剪双手抬向颈后，特别是呈坐姿时。其实，有这种手势的人，一种是有意如此，另一种是无意识地从小养成的习惯。然而，不管是有意或无意，都表示此人个性严

谨，多愁善感且心里多虑。

13. 十指交叉的人

在交谈时，我们会发现一些人一边愉快地说话，一边无意识地将十指交叉在一起，面带微笑地看着对方，也有的是交叉着十指平放在桌面上。这种动作，常见于正在说话的人，出现这个动作，可能是他正处于心平气和、娓娓叙谈的时候。表面上看，上面这几种动作似乎都表明说话的人很自信，但事实却往往并非如此。这是一种表示心理不平静的手势，表明他在掩饰自己的消极态度。有一位推销员在讲述他一次失败的推销时，随着他的讲述，人们发现他十指紧紧交叉，手指变得苍白无色。而这一手势正是他受挫情绪的外泄，或对某人有敌视态度。

做出十指交叉手势时，手的位置的高低还与消极情绪的强弱有关。有的人将十指交叉放在膝上，也有的人站立时将十指交叉放在腹前。按以往的经验判断，高位十指交叉比中位十指交叉更显得神秘。正像所有表示消极情绪的姿势一样，要想让摆出这个姿势的人打开紧紧交叉的十指，都需要好的方法来实现。否则，就不能改变对方的不安和消极。因此，当我们在日常生活中与人交谈时，如果遇到做出十指交叉手势的人，我们要有心理准备，看他是否情绪消极，避免对方消极情绪的负面影响。

14. 双手叉腰的人

双手叉腰具有挑战、示威性，是感到自豪的举动。我们通常会在两个人争吵，赛场上运动员对待自己的项目，还有拳击手在等待

开战的锣声等情形中看到这些人往往做出双手叉在腰间的姿势。其实，它是一种抗议、进攻的常见举动，我们把这种举动称之为一切就绪，就等挑战的最基本姿势。

这种姿势还被一些人认为是成功者所独有的站势，可使人联想到那些雄心勃勃、不达目的誓不罢休的人，我们熟知的一些伟人就经常有这样的姿势。一些有志向的人在向自己的奋斗目标进发时，都爱采用这种姿势。一般来说，含有挑战、奋勇向前趋势的男生常常在女生面前采用这种姿势，来表现他们的男子汉形象。但女生如果采用这一姿势，给人的感觉则是母夜叉、河东吼狮的形象，没有女生该有的温柔。

15. 说话时双手平摊的人

据心理学家说，双手摊开的姿势，一般是表示真诚坦然，或者表示无可奈何。有些人开始说心里话或说实话时，总是把手掌张开显示给对方，像大多数手势语言一样，这一举止有时是无意识的，有时是有意识的，它都令人感到对方将要讲真话了。

有趣的是，小孩子总是在撒谎或隐瞒真情时将他的手掌藏在背后，当男人不愿对妻子说出他的去处时，常常将手插在衣兜里或两臂相抱将手掌藏起来，而妻子则可以从丈夫隐藏的手掌上感觉到丈夫是否在隐瞒实情。

有心理学家断言：“判断一个人是否坦率与真诚，最有效、最直观的方法就是观察其手是否摊开。”因此，当一个人愿意表示完全坦率或真诚时，就会向其他人摊开双手，说：“没有什么事值得隐瞒

的，让我坦率地告诉你实话吧。”

由此可见，当一个人与我们交谈时，不时伸出双手摊开，这说明他是诚实可靠的。更有趣的是，大多数人发现摊开手掌时不仅不容易说谎，而且还有助于制止对方说谎并且鼓励对方坦诚相待。所以，在生活中，我们不妨也经常将双手平摊，多给他人以坦诚，这样，我们在他人心目中的形象也会很美好。

16. 谈话时手势上扬的人

手势上扬，除了用以打招呼，还代表着赞同、满意或鼓舞、号召的意思。朋友见面，远远地扬起手然后喊一声，演讲或说话时手势上扬，最能体现个人风格，表明演讲者或说话者是个天性开朗、性格豪放、不拘于形式的人。

其实，手上扬是一种幅度比较大的手势动作，容易使人产生比较鲜明的视觉形象。有人描绘法国前总统戴高乐：“当他进行公开演讲时，他的习惯动作是两臂向上。其目的只是为了强调他的讲话……有时他举着双手，把自己直挺挺的上身从桌上伸出俯向听众，好像要把演说者的坚定信念注入到听众的心坎上……”因此，手势上扬是个很受人欢迎的动作，从侧面反映出这个人的豪放大度并且很有号召力。

17. 手势下劈的人

手势下劈会给人一种泰山压顶的感觉，仿佛他的观点不容置疑，使用这种手势的人，一般都是高高在上的人，往往喜欢以自我为中心，高傲自负，他的观点不会轻易容许别人反驳。而这个动作

的意思则是：“这件事就这么定了！”“你就这么做吧！”

在生活中，一些领导在讲话时，为了强调自己的观点，会把手势往下劈。当我们遇到这样的领导时，最好不要轻易提出相悖的观点，领导一般也是不会轻易采纳我们的意见的。平常与同事或朋友三五成群地争论问题，有人为了证明自己的观点而否定别人的观点，也常用这种手势来打断别人的话。生活中识别这种手势语言，我们就能够采取适当的姿态。

18. 攥紧拳头的人

通常来说，在宣誓时，必须要右手握拳，并举至右侧齐眉高度，显得庄重、严肃。有时在做重要的演讲时，捏紧拳头，则是向听众表示：“我是有力量的。”但如果是在有矛盾的人面前攥紧拳头，则表示：“我不怕你，你要是敢跟我斗，我就跟你斗，要不要尝尝我的拳头的滋味？”这是一种带有挑衅性的手势。

一般情况下，攥紧拳头显示的是一种果断、坚决、自信和力量。平时我们听人演讲、见人讲话时攥紧拳头，证明这个人很自信，很有感召力。但是在日常生活中，我们与人发生不愉快时，动辄就把拳头举起来，或者攥起拳头在对方面前晃动，势必会扩大误会，这样做的结果，势必会引起一场打斗，这是不可取的。

19. 双臂合抱的人

双臂交叉于胸前的人，除了天气冷抱胸取暖的情况外，一般认为他自负，自视甚高，目空一切，可能在心理上拒绝接受你，而且对你始终保持着一一种戒备的态度。由此看来，在日常生中控制动

作手势是很重要的。当一个人神经紧张、极度消极和充满敌意时，就会很自然地把双手抱在胸前。双手往胸前一抱，就构成了一道阻挡威胁或不利情形的有力屏障。

一个人在陌生的环境当中经常会出现双臂合抱的姿势，尤其是在公开集会上，排队或电梯里，以及任何一个使人感觉不自在和不安安全的场合。所以，在生活中，与人面对面交谈时，看到对方双臂紧抱在胸前，我们就应想一想自己是否讲了让对方不满意的话。这时，尽管对方口头上还不停地表示赞同，但我们如果不改变方式，仍坚持原来的观点继续讲下去，结果可能会事与愿违。只要对方双臂合抱的姿势继续出现在我们面前，对方的否定态度就会持续。需要注意的是，是自己的讲话让对方采取了这种态度，最明智的做法就是努力改变自己的观点，让对方合抱的双臂松开，友好的情绪就出现在随着对方双臂松开的一刻。

20. 爱翘拇指的人

心理学家认为，翘大拇指，在大多数时候是表示称赞的意思。毛泽东一生风趣幽默，妙语连珠，关于他的幽默故事流传下来的也颇多。在红军转战陕北的岁月里，有一天深夜，部队进驻一乡村，由于人多村小房子少，毛泽东和十几个同志同睡一个小窑洞。

房东大嫂走上前，忐忑不安地说：“这窑洞太小了，对不住首长了。”毛泽东随着大嫂的语调说：“我们队伍太多了，人马太多了，对不住大嫂了。”毛泽东说着，又翘起大拇指说：“顶好！顶好了！”毛主席话没说完，所有的人都大笑起来，房东大嫂的紧张心

情自然也就消失了。

由此可见，翘大拇指一般都是称赞的意思。但是在一些特定场合，用大拇指指人还有讥笑或贬低他人的意思。例如，丈夫握着拳头而将大拇指指向妻子，扭头对其朋友说：“都知道的，女人呀，都是那样！”夫妻间的一场恶战可能就此爆发了。

因此，用大拇指斜着指人的动作会引起他人的不满，最好不用；面带微笑，将手平伸出去，将拇指上扬，才能表现态度谦虚乃至尊重，这才是真诚地赞赏和称赞他人。

由此看来，手势是一个人内心世界的反映，在交往中我们要想做到知人知面更知心，那就从多通过观察他人手势语言入手吧。

在生活中，每个人的举手投足都在反映他的心态状况和性格特征。所以，只要我们用心观察，就可以通过一个人的一举一动来透视其内心的思想活动。

然而，从人的心理方面来讲，人的动作可以分为真动作和假动作两种，真动作是由心而发的，假动作则多是一种对自我心理心态的掩饰。我们上面了解了通过肢体动作看穿他人内心，但是，对于一些假动作怎么识别呢？一般来说，说谎者常用假动作。这些假动作往往常见于在求人者与被求者面对面时，被求者有时为了表示拒绝，可能编个谎话来搪塞。大多数人是在事后才知道对方是在有意骗自己，而在当时被求者是毫无防备的，也许说谎者惯于此道，让人不由得相信。但是总有一些动作或手势会显示出他们刚才说了谎话，只是求人者没有留意观察而已。

看穿假动作的技巧

一个说谎者，总会有反常的姿态流露，如平时沉默寡言，突然变得口若悬河，不自觉地流露出惊慌的神态，却仍然故作镇定；在说谎时言词模棱两可，音调忽高忽低，闪烁其词；答非所问，或是语气夸大；故意含含糊糊，口误较多；对对方所提的问题，过多地一味辩解，并装出很诚实的样子；精神恍惚不定，座位距离较远，目光接触较少，强作笑脸；如此等等。辨认对方的假动作是读心者一项非常重要的技巧，如果掌握这一技巧，有助于识破对方的谎言，我们看一下下面这些动作都体现了人的哪些心理状态。

1. 搓耳朵

搓耳朵的变化形式也包括拉耳朵，这种手势是儿童双手掩耳动作在成人动作中的一种重现。搓耳朵这个举动暗示着听者没有听出谎言。搓耳的说谎者还会用手拉耳垂或整个耳朵朝前弯曲在耳孔上，后一种手势也标志着听者表示厌烦。

2. 擦眼睛

有些人在说谎时，为避免与对方的目光接触，会去摩擦眼睛。男人说谎时摩擦眼睛较用力，在说大谎时，还会转移视线，时不时地看着地板或天花板。而女人摩擦眼睛，都是在眼的下方轻轻地揉。这样做，不仅是怕弄坏了自己的妆，还会显得动作比较温柔。而且，为了避开对方注视，她们也常常看天花板来转移他人的注意力。

3. 触摸鼻子

一个人在说谎时，有一种不好的想法会在这时进入大脑，于是说谎者会下意识地指示手指去遮捂嘴。但是到了最后的关头，又害怕别人看出他在说谎。因此，只是很快地在鼻子上摸一下，马上就把手放下来。如果一个人不是在说谎，那么他触摸鼻子时，一般要用手在鼻子上磨擦一会儿，或搔抓一下，而不是只轻轻触摸一下。

4. 掩嘴

拇指触在面颊上，将手遮住嘴的部位称作掩嘴。掩嘴这个举动会显得这个人未成熟，还带有孩子气。也许说谎者的大脑潜意识中，说那些骗人的话产生内疚而导致了掩嘴这一动作。也有的人假装咳嗽来掩饰其捂嘴的动作，分散他人的注意力。我们谈话时发现对方常伴有掩嘴的手势，可以断定他正在说谎话。当我们在讲话时，听讲的人掩着嘴，或许他是不满意我们所说的话。有时这种掩嘴的动作可能会出现不同的形式：用指尖轻轻触摸一下嘴唇；将手握成拳状，将嘴遮住等。不过，有的女性因为牙齿长得不好看，或者笑起来时嘴巴大，为避免露出丑态，也常会有掩嘴动作。

5. 挠脖子

有的说谎者讲话时用写字的那只手的食指挠脖子，其实他下意识里是在想如何把谎编得更圆。有趣的是这种手势通常会挠上4次左右。只要平时我们注意了，很容易发现说谎者的这个举动。

6. 拉衣领

一个人在说谎时，会引起敏感的面部和颈部组织的不舒适感，

因此就必须用手来揉或搔抓。说谎的人感到对方怀疑他时，脖子似乎都会冒汗，他可能会下意识地拉一拉衣领来掩饰。

以上所列举的皆是识破他人是否说谎的重要参考。在生活中，我们会经常遇到类似的情形，留意些无意识的手势动作，能够帮助我们瞬间读懂对方的内心。

第四节 笔迹看穿对方性格

从笔迹看人的感情类型

表面上，人是用手写字，其实，人人都是用脑写字。也就是说，人的笔迹会如实地暴露出人的潜意识。即便是因事故失去双手，学会用脚趾头拿笔写字的人，也会表现出和用手写字时一样的习惯。

写的字右边往上，亦即稍微往左倾斜的人，属于“理论型”。可判断为有抑制感情的倾向，我们称之为“Me 型人”。

反之，写的字左边略微往上，亦即稍微往右倾斜的人，属于“感情型”。而且往右倾斜的幅度越大，感情越丰富。我们称之为“We 型人”。

还有的人，写的字既不偏左，也不偏右，与方正铅字无异的人，是超乎必要的谨慎而过度压抑自己的人，对别人敞开心胸他们几乎做不到。

不管写字的人有没有意识到，性格都会清楚地暴露在手写笔迹上。

人的笔迹会如实地显露潜意识

拿一张全新的纸，请人在上面随意写些字。不论写什么都可以，如名字、一句歌词等。

写的字的内容是无关紧要的，而我们实际上要观察的是，对方把字写在了这张纸的什么地方。

字写在纸上方的人，性格积极；写得越靠近下方，性格越消极。

写在偏右方的人，是未来取向的人，经常思考将来的事。写在偏左方的人，有拘泥于过去的倾向，是属于做任何事都以过去经验为基础的类型。

如果是混合型，例如字写在偏右上的人，可视为朝向未来、怀抱希望的行动型；偏左上方的人，是属于积极但不太敢冒险型；写在右下方的人，可说是可以预测未来，但内心感到不安型；写在左下方的人，则是没有自信，不太愿意挑战新事物的类型。

写字的快慢透露人的性格

前面提到，从字的倾斜方向和写在纸上的位置，可以推测对方的性格，而从他人的写字速度也可以推断对方的心理。

如同古人所说的“见微知著”，仅仅从一个人的小动作，就能看出那个人的性格；只要看字的写法，就能相当准确地推测一个人的

生活方式。

字迹潦草而且写字速度很快的人，做其他事情也很快，难免就有些马虎粗糙的地方，他们大多都认为，事情大概做好了，再修改也不迟。这类型的人，对需要精雕细琢的工作会感到不耐烦。

写字谨慎而慢的人，工作时一步一步地，小心谨慎地进行。他们会非常认真、孜孜不倦地工作，然而，被催促加快速度时，他们就不能发挥原有的水准，甚至会错误百出。

如果把这两种人编成一组，发挥互补的功能，一个快速做完之后，另一个再仔细确认，工作就会顺利完成。

第五节 巧妙质问法

在通过各种面相、手势动作初步了解他人性格特点之后，就可以利用推测来跟对方交流了，利用巧妙的质问，我们可以若无其事地从对方口中套出讯息，巧妙质问法的巧妙之处正在于此。这种技巧适用于任何人，包括自己的亲人以及陌生人。

例如使用巧妙质问法打听他人手机号码，会变得轻而易举。

“上次见面时，你好像告诉过我你的电话号码？”

“是吗？好像没有啊。”

“这样啊，那么现在请你告诉我你的手机号吧！”

“嗯，好。”

故意弄错，可降低对方的警戒心，觉得告诉你电话号码是很自然的事。

如果想从对方口中套出讯息，大多数情况下直接问是不行的。有效的做法是，特意吐露某些资讯，正确与否都没关系，等待对方确认，就会得到想要的信息。巧妙质问法的功效会使读心者如虎添翼。

第三章 运用冷读术的沟通策略

每个人都希望得到别人的理解和信任，这是人的一种心理需求。但理解和信任的前提是需要我们经常地与他人沟通，及时有效的沟通可以促进人与人之间的理解与信任，人们只有彼此信任才能从陌生到熟悉，成为好朋友。

我们似乎都有过这样的心理体验，当我们与久别的同学或朋友互无书信和电话往来，就会发现和他们的友谊正逐渐平淡。多年之后重逢时，发现彼此都有了太多的变化与分歧，再像当初那样无话不说已不大可能。

这种时间与空间上的距离，使我们减少了与朋友沟通的机会，加之我们又不善于沟通，使我们在苦恼没有朋友的同时，正逐渐失去我们原本应该拥有的友情。

相反，回忆我们与所有朋友的交往过程，哪一个没有经历从陌生到熟悉这一过程？彼此的理解和信任逐步建立起来，正是通过沟通的累积。

冷读术只是一种利用心理学原理，通过瞬间看透对方心思，有

效引导对方话题的社交技巧。掌握了这种冷读技能，我们还需要通过一些基本的沟通进行积极的、持续的交流，来深化彼此的友谊，用真诚、互惠的心态不断加深双方的情感，最终赢得对方的心。

有这样一个故事，在某个公司，大家都下班一个小时了，张总才从总经理办公室出来。这时，他看到空旷的办公室里，一个神情落寞的年轻人正在收拾桌上的东西，一件一件地打包。张总走过去，拍拍他的肩膀说：“怎么啦，年轻人？”对方说准备明天辞职不做了。张总问了问原因，才知道对方是刚进来的新人，经过几天的短暂培训后，主管便把他丢在一边，不管不问，缺少交流和沟通，工作没法做下去。张总听完，点了点头，然后动情地说：“年轻人，我是这家公司的老总，你们每个人都是我的孩子，如果你有什么问题，就可以直接找我。这件事是我做得不对，我希望你留下来，下面的事我会解决。”这位年轻人心头一热，答应留下来。

沟通，好比是人际关系的润滑油，既是一种信息传递的手段，也是一种需要，更是人与人之间相互理解、相互信任的基础。建立能拉近彼此距离，能增进彼此理解和信任的沟通，才是我们认知和掌握冷读术的意义所在。

世界上的人形形色色，各式各样，交流方法也不尽相同，与人沟通既可能产生我们预期之内的正面效果，也可能产生我们不愿意看到的负面效果。只有那些能产生正面效果的沟通才是有效的沟通，否则就是无效沟通或负面沟通。那么，怎样才能实现有效沟通呢？在人与人的交往过程中，怎样才能区分不同类型的人来选择不

同的沟通方式呢？不同类型的人通常有效的沟通方式是什么呢？

跟完美型的人如何沟通？

首先你必须以理性、合乎逻辑，并且正经的态度和完美型的人沟通，才能获得他们的认同。接着你可以适时展现出一些幽默感，缓和他们的严肃态度，借以牵引他们放松心情，发挥他们自身幽默，并且凡事试着朝正面想。

而当他们不知为何生气，或是显得很焦躁时，我们不要太在意，不必追究他们为什么产生这样的态度，不必跟他们冲突，因为他们的怒气大多不是冲着你来的。它可能只是把无名火，也可能是针对其它跟你完全不相关的事。

因为他们十分敏感，所以对他们说话要真诚、直接了当。他们的判断力很好，对于玩弄伎俩、背后的动机，他们都了然于心。拐弯抹角地说话做事只会令他们不屑与厌恶。

跟全爱型的人如何沟通？

全爱型的人最讨厌别人拒绝他们的好意，对于全爱型的人做出的付出，一定要表达出感激之意。所以，如果你想拒绝他们，就必须很清楚地把你的理由、感觉告诉他们，让他们知道真的不需要他去帮你什么，因为这才是你最需要的，也是对你最好的帮助。

全爱型的人总是将关注放在别人身上，所以，你不妨鼓励他们多谈谈自己，并告诉他们你很关心他们的事，多了解他们一些。当你想为他做某件事时，告诉他们这么做会让你觉得开心，他们便会接受你的付出。当他们只顾着为他人忙碌，或是因心神不宁而显得情绪化时，不妨问问他们的心情如何、在想什么，以及此刻有什么需要。

跟事业型与成功型的人如何沟通？

希望事业型与成功型的人改变作风，或是思考其它方案，最有效的方法是告诉他们这样做可能会有助于他们获得更大的成功。

如果你喜欢跟事业型与成功型的人打交道，不妨尽量配合他们，因为当你与他们站在同一阵线时，他们也会把你当作“战友”，乐于保护你，与你分享他们的成就。如果你有被他们利用或操纵的感觉时，不妨让他们知道你的感受，因为他们有时真的会忽略别人的感受，告诉他们后，他们多半会收敛一些，特别是当他无心伤害你时。

过度地批评只会让事业型与成功型的人为了讨好你、顺应你而矫情地做改变。所以设法让他们去探索自己真正的感觉，才能真正改变他们。

跟艺术型的人如何沟通？

感觉对艺术型的人而言非常重要，与他们沟通一定要重视他们的感觉，同时还要向他们道出你的想法和感觉。密切配合他们，让他们感觉到你是关心他们的，并且愿意支持他们。

当艺术型的人沉浸在某种情绪中难以自拔时，关怀一下他们当下的感受，让他们有机会抒发情绪，是帮助他们走出情绪的最好方法。以理性来要求他们、评断他们是不可取的，听听他们的直觉，因为那可能会开启你不同的视野。

对艺术型的人要时常表示称赞，特别是当他们能发挥自己的特质而有所贡献时，毕竟他们是极容易有负面情绪，容易否定自我的人。

跟智能型的人如何沟通？

智能型的人在面对人群表达自己时往往有困难，所以不要在这方面给他们太大的压力。要表现出亲切的善意，以缓和他们的紧张情绪。

对智能型的人要亲切，但不要表现出特有的依赖和过于有压力的亲密，因为他们喜欢与人保持一定的距离，因此，要跟他们保持适当的界限。

要求智能型的人做决定时，请尽量留给他们独处的时间和空

间。当你请求他们某件事时，请记住你的表达态度应该是一种请求而非要求。

作为智能型的人的伴侣，要增加他们的信任，减轻其焦虑最好的方法是身体的接触（例如按摩），对他们而言这胜于语言沟通。

跟忠诚型的人如何沟通？

忠诚型的人是多疑的，所以不要指望他们相信你对他们的赞美。唯有不断的倾听，并愿意支持他们，和他们站在一起，才是取得他们信任最好的方法。保持你的一致性，不要言行不一、朝三暮四，这样自然会让他对你产生信任。

不要讥笑或批评忠诚型的人的多疑，这会使他们更缺乏自信。说话必须真诚、清晰、明确，因为他们善于猜测你的言外之意，他们会想到你所不曾想到的。

身为忠诚型的人的伴侣，你每天的行动请务必告诉他们，他们不是要控制你、干涉你，只是让他知道，他才能安心。

跟丰富型的人如何沟通？

建立彼此好感的第一步，是以一种轻松愉快的方式与丰富型的人交谈，因为他们喜欢活泼、幽默、风趣的人。倾听他们伟大的梦想或计划，不要点出其中不切实际的地方，把它当成是一种分享想

法、分享喜悦的方式。

如果你要点出丰富型的人计划中的一些问题点，请不要用一种高姿态的批评或指示，改用一种建议、提供参考的口吻，他们会比较容易接受。当你提出不同的见解、方案时，他们当下可能会有点反弹，但记住，他们是善于思考的，给他们重新思考的时间，他们自然会判断是否接纳你的想法，或是找时间跟你进一步讨论。

如果你的好朋友是丰富型的人，看到他们逃避问题时，不妨善意地提醒他们，找时间静下来面对问题，帮他们把问题想清楚。

跟能力型的人如何沟通？

与能力型的人说话尽量说重点，他们不会不耐烦，并十分愿意听你继续讲下去。当你跟能力型的人起了争执或冲突时，不用担心，他可能觉得这是很过瘾、很有效的沟通模式。所以你要记住，冲突对他们而言是进一步沟通的开始，而非结束。万一你觉得争执太激烈了，感觉不舒服时，不妨直接告诉他们你的感受。

能力型的人可以接受直接的批评，但不要取笑或讥讽他们，这会让他们产生敌意，做出攻击的行为。玩弄权谋、操纵他们、说谎，都是他们讨厌的行为，记着跟他们沟通的最好方式是：直接、有事说事，而且要说重点。

跟和平型的人如何沟通？

跟和平型的人沟通时尽量倾听他们，并鼓励他们说出自己的想法。要适时地赞美他们、认同他们，指出他们的优点和重要性，因为和平型的人常常不知道他们的优点。

当和平型的人赞成或是执行某件事时，事实上有可能只是为了迎合别人，所以你不妨问问他们的想法，听听他们会怎样说。

如果你想真正了解和平型的人的想法，不应过于急切地去强迫他们说，否则他们会给你一个迎合你的答案，所以还是给他们一点空间和时间来回答吧。

实现有效沟通，在人与人的交往过程中，区分不同类型的人来选择不同的沟通方式，达到与不同类型的人有效的沟通，这都是读者应具备的冷读技巧。

第四章 运用冷读术的心理暗示

心理学上有一个著名的试验，在接受试验者的皮肤上贴一片湿纸，告诉他这是一种有特殊功效的纸，它能使皮肤局部发热，要求接受试验的人用心感受那块皮肤的温度变化。一段时间过去后，将纸片取下来，接受试验者会感觉被贴处的皮肤果然发生了变化，并且摸上去有发热感。但事实上，那只是一张普通的湿纸，是心理暗示使接受试验者感觉皮肤局部的温度发生了变化。

积极的心理暗示会产生巨大的能量，从而创造奇迹。比如，有一个人到医院就诊，诉说身体如何难受，百药失效。医生检查发现此人患的是心病，就是常说的癔症。后来医生对他说：“你患的是一种综合症。不过现在你不用担心，目前刚试验成功一种特种药，专治你这种病症，注射一支，保证三天康复。”打针三天后，求治者果然病愈出院了。其实，所谓“特效药”不过是极普通的葡萄糖，真正治好病的是积极的心理暗示。

第一节 你怎么说，对方就怎么信

说话，是我们与陌生人交往、产生信任、获取信息的最重要的工具之一。

我国著名的语言学家王力曾经说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的小孩也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

在生活中，说错话经常让对方的感觉大打折扣，不会说话甚至可能会影响对方心情，造成不可挽回的损失。

一天，一个学生拜访了一位教授，他哀求地对这位教授说：“我是您的学生，今天的考试，我没有考好。您这科目以外的学分，实际上我都拿到了，就差这科了。老师，您能否给我补习补习，就让我再考一次吧。”

那位教授正琢磨着帮他这一次，这时，这位学生无所顾忌地打开手里的包，取出一瓶价格不菲的名酒，随后小声地说：“这是感谢您的，您就帮我蒙混过去吧！”教授的脸色一下子变了，便婉拒了他的请求。那位教授对学生的这种贿赂行为非常反感，因为他在学

校里很有名望。

假如这个学生懂得冷读术，具备察觉教授脸上呈现出的无声允诺的能力；又或者他掌握了冷读的会话策略，不说错话，就不会把事情搞砸。掌握冷读术，不但能够让我们了解对方的心理活动，还能够让我们根据对方的心思，调整我们的行为与对话策略，赢得对方的理解和信任。

要掌握冷读术这种技巧，不需具备很高深的知识，只要稍微进行学习和训练，人人都可以立即实践。实际上，在日常生活中我们大家都在某种程度上运用着这些技巧。

听人使唤的服务员很自然地掌握着察觉饭店老板娘情绪好坏的方法，避免说错话或做错事而丢了自己的饭碗。

孩子在向父母央求买新衣服时，肯定也要对父母的情绪进行周密的考虑，会在父母情绪好的情况下提出，否则不但希望可能落空，更可能遭来一顿责备。

实际上，饭店老板娘情绪不好时，恐怕就会用与平时不同的冷淡语气回答服务员的问话，而当父母心情不好时一定也是闷闷不乐。因此，对于服务员和小孩子来说，只要稍加注意，就不难掌握对方的心情，以便进行下一步举动。

然而，要想非常熟练地掌握和使用冷读术，也绝非易事。与陌生人接触的时候，彼此都不了解，时间也非常有限，这就需要我们掌握一些冷读术的基础知识和会话技巧，然后加以练习。

第二节 选择性记忆的圈套

人会刻意只记忆自己感兴趣的部分，这种记忆特点被称为选择性记忆。人的记忆是暧昧的，读心者可以利用人的这种记忆特点做推测。

好多人都有这样的感受，在高中时爱上了一个同班的女同学，比如说她的生日是一月二十三日。自此以后，不可思议的事发生了，每当无意中看手表时，时间“一定”是一、二、三的组合，就像一点二十三分、十二点三分、三点二十一分等。

为什么每次看手表，都刚好是和一、二、三有关的时间？我们如果关心这个问题，就会想到这绝对不是偶然，一定隐藏着什么含义，甚至有什么启示。

我们当时是个因为恋爱而过度兴奋的高中生，不择手段地想把她和自己联系起来。当然，如果不是陷溺在爱情中，应该不会被这种蠢事给蒙骗。

每个人一天当中总要看好几次时间，有事没事就经常瞄手表一眼。我们对这种无意识的动作通常没什么感觉，比如说，要是时间是五点四十五分，我们过一会儿甚至会忘记了曾经看过手表。

但是，如果偶尔是一点二十三分或者三点二十一分的话，这个“符合”就会被强烈地烙印到潜意识里面，以至于后来回想起来时，就相信“看手表时‘一定’会出现一、二、三的组合”。

当然，它们其实还留在潜意识里，只不过有时候可以不去回想，有时候是想也想不起来，没说中的事就忘记了。人绝不是根据事实做评价，而是按照自己的期望。这就是冷读术中所提到的，记忆只让你记忆有利的事。

所有的记忆都是后来建立的，没有什么比人的记忆更暧昧的了，用不着害怕，了解它，对我们的生活会有很大的帮助。

我们可以检验自己的记忆，从人的选择性记忆可知，人记得的与其说是事实，不如说是印象。在算命的过程中也一样，对算命师所说中的事情印象越深，越容易忘记没说中的事。

或许你会怀疑：人的记忆不会如此不可靠吧？

如果不信，就来做个试验吧。你昨天一定和很多人见过面，请你回想和其中某个人谈话的情形。这个人不管是同事、情人、家人都可以，你还记得当时的情景吗？请你回想周遭的情况，那是怎么样的场景？附近有什么？

昨天的事你一定能想起来，而且在你回想的景象中，应该能看到“自己的身影”，对吧？也就是说，你是从第三人的观点来回想的。

如果那个记忆是正确的话，你应该是“从自己视线所见影像”来回想的，那么请仔细想一想，自己应不应该进入画面呢？

可是你却看到自己在影像中的画面，这表示你的记忆并不是据

实记录，而是在大脑里面重新建立的。

读心者就是依赖这种选择性记忆，做了错误的推测也不怕。他们知道，就算有八成说错，只要有两成推测准确，让咨询者感到惊讶，就绰绰有余了，咨询者心中还是会留下“一语中的”的印象。

因此，读心者总是设法演出那两成的准确率，而这，并不是难事。

第三节 若无其事的暗示

我们前面曾提到的“甲箱和乙箱”理论，就是冷读术中的一种暗示技巧。我们回过头来，再次看看“甲箱和乙箱”的测验吧。

“请你想象一下，这里有两个箱子，甲箱和乙箱。”

表演者用手势指示了两个想象中的箱子的位置。

“请你凭直觉立刻想象其中一个箱子。”

被要求的人，会立刻回答说：“嗯，甲箱。”

“为什么选择甲箱？”

“没什么，就是觉得……”

表演者会带着微笑，非常理解地点头。

“你以为是自己选择了甲箱，其实并不然——是我叫你选择甲箱的。”

你叫我选的？什么意思呢？

每次做这个简单的控制心理测验，总是有很多志愿者参加。其实可以轻易让对方选择表演者所指定的箱子，秘密就在于表演者用手势指示箱子位置的时候。

表演者先用左手指示“这里是甲箱”，再用右手指示“这里是甲箱”，然后放下双手。接着问：“如果要立刻选择的话，你会选择哪一个？”而在说到“立刻”时，要大胆举起左手指示甲箱的位置。如此，“甲箱”的印象就会跳进对方的潜意识里，被迫用直觉选择时，“甲箱”较容易浮现在脑海。当然，对方在意识上完全不会察觉，所以会以为是自己无意中的选择。

人会在不知不觉间被他人控制，只要给他一些暗示，控制对方的心很简单。

使用冷读术的心理暗示技巧，能在不知不觉中控制对方。不知不觉中被他人控制心理这项表演在电视节目中也经常见到，表演者很少会失败。

不过，有一个有趣的现象是，在表演者说明原理后，受试者通常会不以为然地反驳说：“那是因为你先说甲箱，先听到的东西印象会比较深刻。”而选择乙箱的人则说：“因为乙箱你后说，通常会记得最后一个选项。”要找理由怎么说都行。

也许是因为“潜意识在不知不觉中被他人控制了”这件事会让人感到害怕，所以无论如何人们不愿意承认。实际上，先说甲箱或先说乙箱根本无关紧要，而成功地让对方选择了所指定的箱子，这是不可否认的事实。

第四节 说服对方潜意识的七大法则

人的思想可以看作是一个具体实物。人的大脑不断地活动、构思、动作而被称为思考或是思想，这是个具有分子、体积、重量和能量的物体。

人的头脑和心智，是由意识和潜意识两部分组成的。潜意识是无法分辨是非善恶的，无论意识给了它什么样的信息，它都只会照单全收，而且对任何指令都会一一去实现。

潜意识是连接人类心灵与宇宙间无限智慧的一个桥梁。想和潜意识沟通必须使用特殊语言，而潜意识最能理解的语言便是“情感”。建设性情感有6种，分别是愿望、信念、爱、热情、想象和希望。

潜意识通过自我暗示所发挥出来的力量，是惊人且不可思议的，经常听说某位科学家在梦中想到了攻克难题的方法，在睡梦中人的意识，可以看作是潜意识，这世上许多所谓的奇迹或灵感，都是通过自我暗示的方式而产生的。

可以说，人类是世界命运的支配者，因为人可以支配自己的命运，改变生活环境，其原因就在于人类拥有可以改变及撼动自己潜

意识的力量。

在销售、谈判或是辩论的过程中，潜意识主宰着人的思想的核心。沟通的目的常常是为了说服，特别是潜意识说服，常常是从心灵深处导入信息，进入他人相应的思想频道，产生独特的影响，以达成想要的结果。

潜意识说服有一种神秘的无法抗拒的力量，让你跟随其引导而思考。潜意识说服有七种方法，我们通过详细的叙述看看潜意识说服的神秘之处。

提示引导

据统计，在一个人清醒的时候，平均75分钟就要进入一次催眠状态，当一个人坐公车时坐着坐着就瞌睡了，开车有时候会忘了转弯，在他意识模糊的时候，就进入了催眠状态。

在看电视时，时常因为看得太入神，无论怎么叫都听不见，这就是一个标准的催眠状态。当一个人进入催眠状态，他的潜意识就被打开，所以意识跟潜意识不大能够并存，意识越弱的时候，潜意识越强，意识超常的时候，潜意识反而很弱。

善于用脑的人，潜意识都会比较弱；潜意识强的人，第六感觉也会比较强。女人的潜意识通常比男人发达，潜意识对于她们非常重要。善用潜意识，不管在任何方面都会比较好。

培养一个人良好的潜意识，就能改善他的行为思想。所有人的行为

障碍都可以看作是潜意识的障碍，意识是受潜意识引导的，改变意识要在潜意识里改变。潜意识是一部汽车的引擎，而意识是汽车的外壳。

如何去提示引导一个人呢？在做提示引导的时候，要避免引起一个人的负面连接或观点。

什么叫负面连接或观点？现在请你千万不要想象你的手上拿了一颗山楂，你也不要想象你正在拿起山楂放进嘴里，你千万不要感觉山楂在你嘴里的那种酸味，请你千万不要去想象。

你有没有觉得你的口水分泌增加？我都叫你不要去想山楂了，可你却偏偏要去想山楂和酸味，人在沟通的时候会常常引导人进入负面或容易想到的负面。

提示引导的方式有两种。一是叫做因果提示——“因为……所以”；二是使用标准的催眠术用语——会让你、会使你。

房地产的销售员，会怎样设计一套方式以便让他在不断叙述的情况下说服对方？他可以说：“先生，你现在正在听我跟你介绍房子的优点，你如果住到这个房子里，你会多么地舒服。”这句话顺畅且不易引起抗拒。

提示引导常常是因为之前叙述一些事情，讲的是前因，要把后果连接起来，后果是要传达什么信息。第二种方式是用“而且”、“并且”来连接，如“先生，我知道你现在正在考虑价格的问题，而且你也明白品质跟价钱没有办法兼得，毕竟一分钱一分货”。

最好的方式还是用“会让你”或“会使你”，例如说：“买一份保险，会让你的家人和孩子多一份安全保障。”这种说法会让顾客的

抗拒程度降低很多。

提示引导有两条原则：一是不要和他人说不能怎么样；二是把前因后果用一些连接词连接起来，然后去叙述他赞成的事情，并不断地重复叙述他目前的身体状态，心理状态。

二选一法则

想送给人一个东西，不要问：“你要不要这个啊？”，应该问：“你喜欢这个还是那个？”“你要5个还是6个？”想约一个人，不要问对方有没有空、有没有时间、去不去，而应该这么问：“我们周六去看电影还是去喝咖啡？”给对方一个机会选择。

二选一法则要求有适当的使用时间。没有进入最后阶段，不要使用二选一法则。对方尚未了解你到底要跟他沟通什么，销售什么，还未产生兴趣，你突然问他你打算什么时候买保险，自己会碰一鼻子灰，所以使用二选一的法则是要讲究时机和顺序的。

对比原理

作为潜意识说服中非常重要的一项的对比原理，应用于生活与事业之中，其效果会非常明显。

有一个十一二岁的小姑娘，想买一辆自行车，父母要她自己去赚钱，她利用学习之余的时间去卖饼干，竟然在一年的时间里卖出

了四万包。

人们发现全饼干公司都没有人能卖出这么多饼干，这个十一二岁的小女孩只是利用业余时间打工，竟然打破了全公司纪录。于是，专家开始研究那小孩是怎么做到的，研究之后发现小姑娘居然用了对比原理。

她准备了一张价值很高的彩票，每次去敲人家门的时候，她都说她卖的是彩票。她先自我介绍说自己想要买一辆自行车，利用放假时间来卖彩票，希望能挣够自行车的钱，彩票售价三十块钱，如果买主运气好可以赚到一百万。大家都觉得彩票太贵，但她一直坚持说服人家，大家都很同情她，都说太贵了。

这时，小姑娘一副可怜巴巴的样子拿出十包饼干，说：“那这里有十包饼干，只卖十块钱，你买了吧！”于是马上就会有人买了。

她就是用对比原理，一下子卖掉了十包饼干。对比原理最适合使用在与数字有关的地方，小姑娘用十块钱的饼干跟三十块钱的彩票做比较，价格即是数字。

融资经纪人经常这样对客户说：“投资一年付两千块钱，一年有三百六十五天，一天投资也就五块多钱，先生，你看一看，买包烟都要十块钱呢，一天只要投资半包烟的价钱就可以实现了。”

这样一来，把投资金额缩小了，特别强调两千块钱跟五块多钱差三百多倍，这就是对比原理。

打断连结

每个人的思维方式都是从前因到后果，所以，通过前因导出后

果会让对方觉得很顺畅。打断连结刚好相反，在对方有抗拒的时候，使用打断连结，打断的是神经连结、思考连结。

美国神经语言创始人之一理查·班德勒有一个很有名的案例：他负责治疗一个有妄想症的人。这位病人在精神病医院呆了六年，没有一个医生能够治得好他，他总是幻想自己是耶稣，而且不和人沟通，任何人说话他都只讲三句话：你好，是的，我是耶稣。

理查首先进入他的频道，他问：“你真的是耶稣吗？”病人回答说：“是的，我是耶稣。”就这样，理查走了。

第二次理查一来就问：“你是耶稣？你真的是耶稣吗？”病人还是回答相同的答案，结果理查又问他，“我再问你一遍，你真的是耶稣吗？”“是的，我是耶稣。”病人又是同样的回答。

理查就让病人把手张开，用一个皮尺去量病人的身长、手长、正面和背面，并记下来，又问：“你绝对相信你是耶稣吗？”病人回答：“是的，我是耶稣。”理查就走了。

第三天，理查又来了，但不是一个人来，而是带了一群人。他们是木工，都带着绳子、斧头、钉子，他们进了房子根本不理病人，开始钉木头。他们在钉什么？在钉十字架。这个时候这个病人在六年之中说了那三句话之外的第一句话：“你们在干什么？”

“我已经连续两天问了你无数次你是不是耶稣，你都毫不怀疑地跟我说你是耶稣，那你现在应该知道我在干什么。”这个时候，这个病人变得十分紧张，等他们把十字架钉好，几个人动手把病人架起来，病人突然说：“我不是耶稣，我不是耶稣，我要出院。”

理查打断了这个病人的神经连结，妄想症病人也就自然而然地好了。

打断连结也可以运用在说服上。举个例子，在一家公司，某件事情引起了一位老客户的不满，客户不停地抱怨，如果让他继续抱怨下去，负面情绪会扩大。其实也不是什么严重的事情，而且已经提出解决方法来，客户也接受了，他就是为了抱怨而抱怨，这时最有效的方法就是把话题岔开，打断连结。

负责调解的人对客户说：“有一只非常幸福快乐的兔子。”因为兔子的事跟客户的抱怨没有关系，所以他马上吓了一跳，他说：“兔子跟我刚才说的有什么关系？”这表示客户还没被完全打断，因为还没有完全忘掉刚才抱怨的事情，调解人接着问他：“你有没有见过兔子？”他说：“有啊。”“有没有见过两万块钱。”他说：“有啊。”

然后调解人就说：“如果给你两万块钱让你变成兔子你愿不愿意？”他愣了，马上停止了抱怨。调解人说的话太独特，完全引导了客户的注意力，打断了他原来的思路。

打断连结的方式很多种，比如视觉方面打断，在对方讲话的时候突然做个鬼脸，或者在对方说话时大吼一声等等。

思考被打断了，再要连接起来就比较困难，就如同一根绳子，剪成两段还好接，但把它剪成一百段的时候，接起来就很困难。无法连接，这根绳子也就彻底断了，这个时候就可以用一根新的绳子替换原有的绳子。

疯言沙拉效应

用前后不合逻辑的言行，不连贯的肢体动作或是语言去模糊一个人的意识，当对方意识模糊了以后，你所讲的事情就会进入对方的潜意识，就很容易说服对方。这就是疯言沙拉效应。

注意下面一段对话：“如果你能够忘掉以前曾经应该记得忘掉的东西，难道你不应该了解潜意识到底应该如何运用吗？”这句话是不是让你糊涂极了？这就是标准的疯言沙拉效应。说出完全不合逻辑的话，越不合逻辑就越能够模糊对方的意识。

有人想买一个衣柜，她看中了一个，标价1500元，她准备跟售货小姐杀价杀到一千块钱，但什么办法都用尽了，售货小姐下了最后通牒：“少于1200元不要再谈了，要不买，就走吧。”

最后这个人想到疯言沙拉效应，就对售货小姐说：“小姐，跟你谈了快半个小时了，我这么有诚意你真的1000元不卖给我吗？”售货小姐说：“真的没有办法”。于时，这个人就马上提高音调，拿出皮夹子里面仅有的2000元钱，说：“你看我里面就只有两千块。”

然后把两千块钱全部拿出来，把钱放在售货小姐手里说：“你1000元钱不卖给我，我2000元跟你买。”谁曾碰过这种生意？售货小姐马上就糊涂了。

售货小姐无奈地说：“你不要开玩笑，你1200元钱都不买，你怎么会给我2000元呢？”那个人对售货小姐说：“我非常有诚意地用2000元钱跟你买下。”最后售货小姐说：“我实在是没有办法1000元

钱卖给你。”这个人紧跟着说：“那你还我1000元吧。”

售货小姐只好说：“好吧，好吧。”就这么以1000元成交了。这些方法很有弹性，但没有公式，只是要把握原则不要太过分。

提问

提问可以引导一个人的思想。说服人很困难，你要说服一个人，最好的方式就是让他自己说服自己。让一个人说服自己，借助提问是一个好方法。举个例子来说：

“请问刘先生，您一生当中对您来说最重要的是什么？”

“家庭。”

“家庭是不是对你很重要？”

“是。”

“那你认为你有没有责任去让你的家庭过得更幸福更快乐？”

“有。”

“这样的话，你是不是认为，应该要做一点对家庭和小孩更具长远意义的考虑？假设我有方法能够让你很好地长远地为你的家庭做一些考虑，你有没有兴趣了解一下？那请问你明天还是后天有空，我可不可以去拜访你，跟你聊一聊？”

引导他人思考，可以借助这些提问。以上几个提问就是把思考方向集中到家庭幸福和责任上面来。不一定要直接去推销什么产品，只是借助提问引导对方的思想。有时候讲得越多影响力就越差。所以，你想成为有好的沟通能力的人，那就不妨少说多问问题吧。

有些人不懂得说话，也不懂得如何问问题，他的影响力就很小。也有一些能说会道的人，如果他们学会问问题的话，他们的影响力可能会比现在大五倍以上。因为他能够去引导一个人的思想。

扩大痛苦

每个人都希望追求快乐，远离痛苦。当一个人不行动时，你如果能让他觉得不行动就会有痛苦，就能说服他行动，尤其是当这个人是逃避型的人时，特别有效。扩大他的痛苦，各种情况下都会不一样，要注意顺序，因人、因事、因地、因物、因时。

一个人最大的痛苦，在于他的最重要的价值观没有办法达成，比如说一生当中你最重要的是什么，有些人说是健康，有些人说是事业等。

让他认为他如果不这么做，就没有办法实现他一生最重要的价值观。扩大痛苦之后，你再提供解决方案，把你想销售的产品推销给他，趁这个时候，把你想传达的观念告诉他，通常很容易被对方接受。

第五章 运用冷读术，一分钟获得对方好感

一个人能否成功，不在于他知道什么，而在于他认识谁。这句话一针见血地指出了人脉关系的重要性。

我们清楚地知道，冷读术可以帮助我们赢得陌生人的信任，也就是说，我们可以用冷读术来扩张自己的人脉。

在我们与人接触并建立关系时，提出的要求或邀请经常被拒绝，那种被人拒绝的尴尬场面还历历在目。

“双重束缚”的会话策略，是一个不让对方有机会说“不”的技巧，能让我们在与他人交往时左右逢源、得心应手。

有些人喜欢在煎饼中加鸡蛋，在某个饭馆，服务员在卖煎饼时总要问：“加不加鸡蛋？”后来，有人建议服务员把问话改动一下，变为：“加一个鸡蛋还是两个？”

结果，煎饼加鸡蛋销量大增，饭馆多赚了一笔。

对“加不加鸡蛋”这句话，顾客可以说“不”，但是对“加一个鸡蛋还是两个”这句话，回答“不”在文法上显然是错误的。这就是“双重束缚”的妙用——通过巧妙的问话，封锁对方说“不”的

机会。

获得对方好感不难，只要对方不说“不”就成功了一半，如果对方的脑中已经决定说“不”，要再让他回心转意就很困难，就算你再努力，都没多大用。

甲：“今天可以跟你约会吗？”

乙：“不，我没空”

甲：“一起喝杯咖啡如何？”

乙：“我真的没空。”

甲：“什么时候有空？”

乙：“不知道。”

像这种邀约的方式，让对方的脑中有出现“不”的机会，也就是让对方的思绪进入了如何拒绝的模式。

但只要我们用“双重束缚”的会话术，就可以让对方不再说“不”，从而轻松邀约到对方。

通过一些训练来让你掌握“双重束缚”的会话策略。将你想恳求对方做的事情当成已经决定要做的事情B。列举一个与B相似的话题A，最后组成非A即B这种表达模式。适时抓住对方话语中的机会，运用“非A即B”这种“双重束缚”的会话策略与对方沟通，迅速确认。这种策略的结果会让你非常满意。在接下来的人际交往中，要做到适时总结实践经验，不断地练习才能熟练地应用。

第一节 说对第一句话

人与人在第一次交往中，给对方留下的印象，也就是人们常说的第一印象在对方的头脑中形成并占据着主导地位的效应，就是首因效应。首因效应也叫首次效应、优先效应或第一印象效应。它是指当人们第一次与某物或某人相接触时会留下深刻印象，个体在社会认知过程中，第一印象，最先输入的信息如相貌、穿着、语言等，在对方的印象中的认知产生了影响作用。第一印象作用最强，持续的时间也长，比之后得到的信息对于事物整个印象产生的作用更强。说对第一句话可以在对方印象中产生好的效果，这很重要。

有这样一个有趣的故事：一个人急于寻找工作。有一天，他到某杂志社对总编说：“你们需要一个编辑吗？”“不需要！”“那么记者呢？”“不需要！”“那么排字工人、校对呢？”“不，我们现在什么空缺也没有了。”这个人并没有气馁，继续道：“那么，你们一定需要这个东西。”说着他从公文包中拿出一块精致的小牌子，上面写着“额满，暂不雇佣”。总编看了看牌子，微笑着点了点头，说：“如果你愿意，可以到我们广告部工作。”这个大学生通过自己制

作的牌子表达了自己的机智和乐观，给总编留下了美好的“第一印象”，引起其极大的兴趣，从而为自己赢得了一份满意的工作。

同样，一位心理学家曾做过这样一个实验：他让两个学生都做对20道题中的一半，但是让甲学生做对的题目尽量出现在前10道题，而让乙学生做对的题目尽量出现在后10道题，然后让一些被测试的人对两个学生进行评价谁更聪明一些。结果发现，多数被测试的人都认为学生甲更聪明。这说明什么问题呢？说明人们往往注意先入眼的，而忽略了后面看到的。

先入对方第一印象的经常是我们所说的第一句话。第一句话这么重要，那么我们应该如何说出第一句话呢？

算命师为什么能在陌生的求算者面前，吸引他们的兴趣呢？正是因为他深谙这种心理原理，利用第一句话吸引对方，再巧妙地利用冷读术不断地说中求算者的心思，从而轻易让对方相信了自己。

一个人去算命，概括起来主要有三种问题：一求财，二谋事业，三算感情。只要去找人算命，那一定是这三方面出了点问题。求算者的心理问题会很自然地通过外在神情举止表现出来，很多人就是因为感情问题表现出闷闷不乐，被算命师抓住机会而被骗的。

那么，我们怎样才能看懂别人的内心？首先就是要观察和捕捉别人的心思。

面相识人是我们已经介绍过的捕捉他人内心活动的具体手法。对方的面部表情，出现皱眉、抽搐、眨眼等症状时，就可以判断这种症状的背后潜藏着什么样的情绪。人要想隐藏真实感情时，就很

容易引起指尖和脚的手足活动。例如，思维敏捷却不擅于演讲的人在电视里出现时，手和脚总是乱动，有些还会伴随不自觉的舌头动作。从谈话方式看，内心感情会通过谈话方式表露出来。人在愉快时嘴会比较爱说，郁闷时则会变得沉默寡言。说话的速度和语调也都会受到内心感情的影响。我们要从这些方面仔细观察。

当我们有效地观察和捕捉到他人心思，该说什么话自然就知道了。我们不断说出正中对方心意的话，或不断说出对方想听的话，这时候，对方自然就很高兴，也乐于和我们继续交谈。

其次，我们需要极具技巧的会话策略。一般情况下，别人想听什么，我们就说什么，这是最有效的会话技巧，也是与对方迅速缩短心理距离的最简单的策略。要说中别人的心思，我们在表达时语言要用的活泛，为了提高“说中”的准确性，可以利用多种表达方法、多义词和意思含糊的词汇。

小李是一名优秀的推销员，在向王经理电话推销时，就成功地利用冷读术让对方相信了自己。

小 李：王经理，我是小李啊。（说中，对方肯定认识姓李的人）

赵经理：哦？你好，你好。（王经理不得不这样接话）

小 李：你怎么还不来北京啊？（好像很熟，说一句对方无法印证的话）

王经理：哦，最近……（只能这样说，公司的确在北京有业务啊）

小 李：你答应过我们一起吃个饭，交流一下订单的事……

小李最后切到了自己的主题上，王经理也不得不听一听，因为

他也搞不准对方是否真的是自己的熟人，生意场上人来人往，谁能把所有的人都记住呢？只要我们把冷读术运用到位，对方也不得不信以为真。

再从反面来讲一个例子。我们经常收到一些类似下面的短信，对方正是试图利用冷读术的策略进行诈骗。

“老李，我的银行卡已经改为××××，你下次把货款汇到这个卡上。”

“我是王伟（叫王伟的人很多），我的电话快没钱了，我正在外地，请帮我充100元。”

“我是王伟，我现在受了伤，急需用钱，您先借我两千块钱，汇到××××这个账号。”

如果对方报出的姓名你恰好熟悉，你又急于帮助对方而不加以查实，那么你就有可能上当了。

冷读术得以发挥作用的奥秘，就是在每个人的内心或多或少都会有一些弱点，每个人都存在被尊重、被理解、被倾听及被宽慰等心理需求。这些心理需求正是我们成功实施冷读术，创造良好的沟通情境，从而使双方达成信任关系的契机所在。

一种技巧无好坏之分，全在于使用者是否用心端正。冷读术用在建设性的人际交往中，会加深我们与交往对象彼此间的理解、信任、欣赏和尊重，使我们保持愉悦的交流状态，这样，人际交往中的安全感就会持续。

第二节 看穿人心的细节

一个人的手机吊饰，可反映出他对人际关系的看法。人的性格往往都能从细节看透，通过观察细节，能够掌握更多的实质性的东西。掌握这些实质性的东西，运用策略去应对，作用于我们的生活。接下来，我们就先从细节入手，来看看大家的生活，这里面也不乏技巧。

在出席以下活动时，闲暇的时候不妨观察参加者的手机吊饰，玩点猜测心理的游戏也很有意思。

一个人的手机吊饰繁复，说明他朋友很多，是属于怕寂寞、喜欢热闹的类型。不过，这也正是精神空虚的反映。虽然朋友环绕，看起来也很开朗，但有点怕更深入内心的人际关系。事实上，这种人经常会感觉孤独。

没有配带手机吊饰的人，或即使有也是式样简单的人，是属于与少数能真正交心者长久交往的类型。这种人极少与朋友往来，给人有点冷淡的印象，由于原本就小心谨慎，所以只想与亲密的朋友坦率交往。

通过一个人的细节，我们或许还能看穿一个人的人际关系，运用冷读术，加上注意观察细节，生活中的事情就会势如破竹，无往不利了。从现在开始做一个细心观察周围细小环节的人吧。

第三节 把话说到对方的心坎里

把话说到对方的心坎里是沟通成功的一个关键因素。在日常生活中，多数人在家里一个样，在单位又表现出另一个样，这就是人的两面性。刚参加工作时一种状态，工作几年后又是另外一种状态，这种现象是普遍存在的。这些复杂的情况就需要我们在沟通时，想对方之所想，念对方之所念。当和对方探讨他认同的观念、立场、兴趣、爱好或经历时，两人的思想就很容易产生共鸣，碰撞出激烈的火花。这其实就是人的一种相似相惜心理。在与他人交往时，如果我们能找到对方的“动情点”，把话说到对方心坎里，根据这种心理，就能很容易与对方建立起良好的交往关系。

曾经有一位大学生向心理咨询师咨询：“我有两张脸，一张脸在白天快乐无忧，和朋友嬉闹玩笑；而另一张脸在我一个人的时候出现，我通过持续地写日记来发泄内心的痛苦和失落，有的时候我也分不清哪个才是我。我内心很矛盾，我的心理是不是有问题？”

弗洛伊德对于这种问题的理论，已经给了我们很好的解答：人的性格与心理分成两部分，一部分是“表象”，一部分是“潜意识”。在通常情况下，“表象”由人的心智控制，心智源于成长过程中对世界普遍理解的判定标准，这个标准决定了你能做什么和你可以做什么；而“潜意识”则突破了普遍理解的概念，它起源于遗传、刺激（条件反射）等不定因素，在心智无法判定标准或丧失心智时，潜意识便会主导人的行为。所以，人的性格与心理都是双重性的。在此基础上，一个人本身可分自我、本我、超我。自我是原始的，冲动的，享乐主义的；本我就是现在活在当下的自己；而超我则是善良的，按道德标准要求自己的。当自我的原始冲动想表现出来时就会受到超我的道德标准压制，所以活在当下的本我就经常会感到矛盾，就得在这两种思想中保持一种平衡。

从心理学的角度来讲，人都是有矛盾心理的，并且人的性格和心理具有双重性。就因为人的矛盾心理和双重性，冷读术才能发挥效果。亦即，从相反的两面去评断一个人，一定不会说错。

“你有时很悲观，非常烦躁不安，对人不友善；有时又很乐观，信心十足，与人相处融洽。”

不论对处世乐观还是悲观的人，这样说都不会错。因为没有人任何时候都是乐观或悲观的。

人不可能任何时候都保持坚强，不可避免会受到挫折，所以，人的内心有时候会很软弱或恐惧。对任何人说：“你外表看起来好像

很坚强，但内心也有软弱或恐惧的时候。”都不会错。

善意地指出对方性格和心理矛盾的两面性，就会让对方觉得你很了解他，懂他的内心。每个人都是期望有人能理解他隐藏在深处的痛苦和矛盾，因此，在人际交往中，当你说中了对方的深藏在内心的另一面，对方一定对你很有好感，并愿意与你认识、谈心。

我们不妨把功课做到家，试想一下如果对方是个争强好胜的人，如何设计话题？如果对方外表很文静，如何设计话题？如果对方不善言谈，如果对方待人随和，又如何设计话题？

利用人的性格和心理的两面性设计话题其实很简单，这就如同我们在学校被老师要求找相关词语的反义词一样。这里，只需要我们尽量多掌握一些描述人的性格、心态、观念的正反两面的词组，把话说到对方心里，同时在设计的过程中遵循原则即可。

所以，这需要我们多掌握一些人的日常心理活动，究竟如何窥探对方的心理活动呢？我们不妨来简单了解一下。

很多人在面临压力时会将手臂交叉并反复用双手摩擦肩膀，仿佛很冷的样子。看到这样的动作，常常会令我们想起母亲抱住孩子的场景。具体情况具体分析，这是一种保护性动作，它能让人平静；同时，这也是一种自我安慰方式，通过这么做，会产生一种安全感。但是，如果你看到一个人双手交叉于胸前，身体后倾并表现出挑衅的神情，你可千万不要以为这是一种安慰行为啊！

透过具体的观察他人的安慰行为，更有效地解读他人，为了能从非语言安慰行为那儿获得更多信息，以下指南就成了我们的

风向标。

首先，当安慰行为发生时及时认出它们。我们已经介绍了主要的安慰行为。只要留意捕捉这些身体信号，发现它们会变得越来越容易。为每个人建立一个安慰行为基线，这样，就能注意到安慰行为的量度和密度上的变化，进而做出相应的反应。

其次，当看到一个人做出安慰动作时，停下来问一问自己：“他为什么会这样做？”要知道这个人肯定是遇到了什么令他心神不安的事情。而现在要做的就是做一名非语言情报的收集者，去找出其中的缘由。需要了解一点：安慰行为一般都发生在一个人遇到某种有压力的事情之后。因此，作为一条基本原则，凭借安慰行为的出现，基本上可以断定某些令人感到压力的事情发生了。

再者，将安慰行为和相应的压力来源联系起来的能力，能够帮助我们更好地理解与我们互动的人的思想与行为。在某些特定环境中，我们可以通过说些什么或做些什么，来判断一个人是否感到压力，进而更好地理解这个人的思想和意图。同时注意人们安慰的部位，这也很重要，因为压力越大，相关的面部或颈部抚摸的动作就会越多。

最后记住，安慰行为的发生率越大就表示压力或不适感越强。安慰行为是区别舒适与不适的主要方式之一。从某种角度来看，安慰行为就像我们的边缘反应的“接应队员”，在很大程度上反映我们的情绪状态与真实感受。

第六章 更进一步！充分获得对方信任

获得对方信任有很多方法，算命师所谓的“执业第一守则”就是“取得求算者的信任”。熟悉算命师内幕的朋友都知道，为了达成这一目的，许多算命师利用冷读技巧，通过制造气氛、夸大事态严重性、装模作样，说一些模糊往事、发出一些寻常的感慨等，一点一点探试求算者的心思，逐渐获得求算者的信任。

当一个人在算命时，事实上，其内心已经处于一种渴望得到别人认同和理解的状态，只要算命师说出一些稍微靠谱的话，他就会认为算命师真的说中了自己的心事。算命师非常清楚求助者的这种心态并加以利用，在测算过程中通过观察求助者的眼神、谈吐、行为，即可轻易看穿对方的心事。

这种察言观色、问话套话的沟通技巧，也就是我们所讲的冷读术。“高明”的算命师更是将这种技巧运用得炉火纯青，用来骗人钱财。

小A曾经去向一位心理咨询师求助，讲述她遇到了一位料事如神的算命先生。

小A对心理咨询师讲述她那天与同事一起在景区的一座寺院游玩，

算命先生拦住了小A，说要给小A算命，算不准不收钱。算命师说：“你正在为感情的事烦恼。其他什么都顺，就是感情把你难住了。”

小A心里一惊，自己正遇上到感情最大的困扰，于是慌问：“那该怎么办？”

大师不语，小A知道该给钱了，于是欣然奉上人民币。

算命先生说：“你的个性有点儿优柔寡断，所以造成现在的局面。”然后，算命师轻轻吐出7个字，让小A至今觉得玄妙：“顺势而为，别强求。”

小A心里一直纳闷：那么多人他怎么偏偏说我有感情困扰呢？他怎么知道我优柔寡断呢？他怎么这么神呢？

心理咨询师笑问：“你那天是不是有点郁郁寡欢？”

小A回答：“是的！”

心理咨询师又问：“在算命师陈述的过程中你是不是表示了极大的认同和兴趣，并随着他的思路就说出你的犹豫了？”

小A说：“是啊！”

心理咨询师微笑着说道：“这就是他为什么这么准的原因了。”

这时，小A才恍然大悟。

在日常生活中，因为算命师“说得靠谱”，所以，一些人信任算命师而上当受骗，究其原因，就是算命师看懂了他们的内心所想，说出了他们心中的困惑。算命师接触过很多求算者，所以通过细心观察或简单聊几句，就能分辨求算者是哪类人，从而大概了解求算者的心理。这种能力一方面来源于他们的“工作”经验；另一方面

算命师都精通冷读术，能够在瞬间看出求算者的心思。只要能把咨询者的烦恼一语道破，就能当神奇的算命师。

然而，获得初步的信任只是交往的第一步，要想充分获得信任，就要与对方有进一步的沟通。

第一节 创造和对方产生共鸣的条件

在交往中，给人的第一印象非常重要，和陌生人有共同的话题也成为促进双方交流的必要条件。其实，这种做法我们经常会用到。比如，你和一个人在地铁里见面后，聊到了另一个人，而恰巧这另一个人你们双方都认识，那么你们不自觉的就会多聊一些关于小王的话题，然后再推及其他你想知道的话题，这就是我们常说的“套近乎”，用这种方法来消除双方的隔阂，建立彼此的信任非常有效。

我们与人沟通时，最关键的四个环节就是“说”、“问”、“听”、“答”。运用冷读术的会话策略，可以促进“说”、“问”、“听”、“答”在沟通双方之间的良性循环，与对方产生共鸣，使谈话持续、有效地进行下去，从而形成有效的沟通。

通过研究沟通的方式，我们发现，良好的沟通会形成双方心灵上的共鸣，最终获得对方的信任。而要做到这一点，即在沟通中取得对方的理解和信任，就必须在谈话中注意基本的交流技巧，并在此基础上运用冷读术主动说中对方的心思。

学习和掌握冷读术，改善和提升我们的人际沟通水平，使我们在人际交往中始终处于主动地位，有利于在朋友圈中树立一种阳光的交往形象，这必须将“听”、“说”、“问”、“答”的四种技巧运用自如。

“听”的技巧

“听”也要讲究技巧。并非简单地用耳朵听就行了，“听话听声，锣鼓听音”，必须用“心”去理解，并积极做出反应。

被认真积极地倾听，是讲话者对对方的期望。如果你善于倾听，一定会令对方感到满足，从而对你产生好感。只要你善于倾听，对方就会把你视为朋友和知音。

专注地听，集中注意力；保持适当的目光接触和积极的肢体语言；具备足够的敏感性，善于从对方的话语间找出他无意中透露的信息；不要有意打断对方，并适时引导；复述，强化你对对方的关注；适当提问，以便加深对对方的了解。这都是很好的聆听方法。

“说”的技巧

人与人之间的交流可以说是一门大学问。向对方提出问题，回答对方的问题，表达自己的观点和主张，向对方介绍产品或服务的时候，我们一定要注意自己说话的方式和语气。

在工作和生活中，我们常常听到这样的话，“你这样不对，一定行不通……”

我们的第一反应总是去辩解，试图说服对方，甚至于到最后，我们常常已经偏离了问题本身，只是为了辩解去辩解。

当我们这样跟别人说话时，对方多半也会做出同样的反应，那么，我们的沟通就不会成功。所以我们需要提高说话的技巧，把话说得好看点。挑对方的毛病或是提意见，总要让对方乐于接受。

行政部主任对秘书说：“你今天穿了这样一件漂亮的裙子，更显示了你的美丽大方。”这位秘书突然听到了上司对她这样的夸奖，受宠若惊。行政部主任接下去说道：“如果你以后打字的时候，对标点符号注意一些就更好了。”听完行政部主任的话，秘书心头惭愧，下定决心在接下来的工作中一定要改正。

在这段小故事里，行政部主任在与下属的沟通中，就是巧妙地运用了冷读的技巧，通过先褒后贬的对话，让对方接受了自己的观点。我们平时的社交生活中，并不总是上下级的关系，这时我们的会话须更加讲究策略性。

一位成功的企业家在描述他创业的故事时，讲了一个与他人沟通时运用转折词的精彩片断。

你说的……很对，但是……（刚起步创业时，实话直说）

你说的……很对，如果……（学会表达得更委婉些了）

你说的……很对，并且……（老练以后，很精明地表达）

同样是一件事，用不同的转折词进行表达，给人的感觉就会完

全不一样。“但是”是反对，人家会反感；“如果”是补充，对方会接受，但万一遇到心理敏感的人，觉得自己做得挺好的，他可能还是会排斥；而用“并且”这个转折词就非常好了，因为这个词给对方的感觉就好像后面这个意思还是他自己说的一样，而不是我们加上去的。

说正确的话，用正确的方式说话。这是我们说话的基本要求，也只有这样，我们才能轻松地与沟通对象相互理解，达成共识。我们在与他人沟通的时候，需要注意以下这些基本的规则。

说话的时候，多用陈述句，少用否定句、反问句、疑问句；多用“能不能”、“可以吗”、“好吗”、“帮个忙”这样的语气；多说对方关心和感兴趣的事物，而不是自己所关心的事物；说话要讲对象、讲时机、讲场合、讲方式，要言之有物、目的明确；注意观察对方的反应，给对方表达的机会，不要一个人没完没了地说；跟对方说话时声音不要太高，而要柔和、悦耳，态度要积极；适时地赞美和肯定对方，活跃谈话氛围。这些都是很好的说话方法。

“问”的技巧

发问也是一种说话艺术，对双方沟通，拉近彼此距离起着重要的作用。许多著名的主持人和记者，都曾经谈到问问题的重要性。在与人交往的过程中，只有恰当地提问，才能达到顺利沟通的目的，在交谈局势和结果上才不会处于劣势。

在与他人交流的过程中，有意识地把对方的思路引向我们问话的目的上来，提问题的同时要尽量使对方感受到我们问话的诚意，使之不好意思拒绝。对方忘了锁门，我们可以很随便地问一句：“请问您现在还进屋去吗？”这样就比直接说“为什么不锁门？”好得多。

问话还是转移话题、获取信息、打破冷场和引导思路的有效手段。聪明的问话，可以立即打开对方的话匣子，彼此瞬间成为好朋友，使对方觉得相见恨晚。

开放式提问是简单易行的方法，我们应该尽可能地多用开放式提问，少用封闭式提问，在社交场合中，会给予对方畅所欲言的交流情境。

开放式提问常常以“什么”、“怎样”、“如何”、“怎么”或“为什么”开头。

“您对这件事怎样看？”

“您有什么特别的想法？”

“您为什么喜欢买这件衣服呢？”

“您最近工作怎么样？”

“您的家庭情况怎样？”

“您希望我怎么帮助您呢？”

开放式提问可以让对方敞开思维，放松戒备，把自己的想法尽可能地讲出来，从而有助于我们从更多的角度与对方沟通，更全面地了解对方。

如果采取封闭式提问，比如以“谁”、“何时”、“在哪里”、“是不是”、“哪一个”、“会不会”、“有没有”、“能不能”、“做没做过”或“可不可以”等作为提问的方式，只能得到对方“是”、“不是”或其他单个词的回答，这样的问题很容易让对方尴尬，从而使谈话陷入僵局，而这正是我们与陌生人进行沟通的大忌。

“答”的技巧

在对方的表达过程中，我们要适时地做出回应，让对方感觉到你的快乐和积极态度。回应的方式多是回答对方的提问，这样可以增加对方对我们的了解，表达我们对对方的重视和尊重，从而获得对方的认可和好感。积极地回应对方可以从以下几个方面进行。

面对对方的提问、观点和要求，我们要积极回应；我们在回答时，态度要诚恳；将话题巧妙转嫁到对方身上，获取对方更多的信息，并使沟通持续进行；对方陈述性表达时，在停顿的间隙，我们要适时地点头回应。

掌握冷读术的沟通技巧，提高我们与交往对象的沟通水平，这不仅可以和对方产生共鸣，也会轻松获得他人的理解和信任，而达到这些目标才是人际交往的终极目的。

第二节 赞美的艺术

运用冷读术与人交往时，往往还需要赞美对方赢得好感，赞美对方，常常是无往不利。

20世纪初，美国著名的成人教育家戴尔·卡耐基从多年的授课中发现：收入最丰厚的往往不是对专业技术懂得最多的人，而是那些拥有专业知识，又能有效地表达自己的意念，能领导和鼓舞他人，并且善于为人处世的人。因此，卡耐基确信这样一种说法：“一个人的成功，15%是由于专业技术，85%要靠人际关系与处世技巧。”

有这样一个笑话说的是，两个书生刚被任命去做县官，离京赴任之前，去拜访主考老师。老师对学生说：“如今世上的人都不走正道，逢人便给戴高帽子，这种风气不好！”一个书生说：“老师的话真是金玉良言。不过，现在像老师您这样不喜欢戴高帽子的能有几个呢？”老师听了非常高兴。这个书生出来以后，对另一个书生说：“高帽子已经送出一顶了”。可见，一个人不喜欢别人乱戴高帽子，但换一个角度给他戴个高帽子，他还是会笑纳的。

顺水推舟的赞美在上面的故事中得到了恰如其分的运用。赞美

需要技巧，可往往我们赞美别人时，处在不同的环境，需要我们巧妙地赞美。比如，张小姐是一大型企业的总裁秘书，有三个客人都和张小姐说要见她的领导，但前两个没有见着，因为不会说话，只有最后一位用恰当的赞美之辞为自己赢得了商机。

第一个客人说：“张小姐，你的名字挺好的。”张小姐心里特想听听她的名字好在哪儿，结果，那位客人不再说了，巴结也不真诚，令人失望。

第二个客人说：“张小姐，你的衣服挺漂亮的。”同样，张小姐立刻想听自己的衣服哪里漂亮，结果也没有了下文，话还是没有说到位。

第三个客人说：“张小姐，你挺有个性的。”张小姐想知道自己有什么样的个性。第三个客人接着说：“你看，一般人手表戴在左手腕，而你的手表戴在右手腕上……”张小姐听后，还真觉得自己有点与众不同，挺高兴的，就让第三个客人见了老总，结果签了一个十万元的单子。

西方有一句谚语：“赞美好比空气，人人不能缺少。”人与人在搭“心桥”之前，需要先搭一座“语桥”；人性的弱点在于喜欢批评人，却不喜欢被批评；喜欢被赞美，却不喜欢赞美人，因此造成了人与人之间的距离。

有时候我们一个亲切的眼神，就能带给对方温暖，冷漠就此消失；我们的耳朵用来倾听，多去了解，多去赞美，争辩就没有了。

上面两个例子告诉我们赞美的力量，同时我们也看到，如何赞

美别人也很重要，否则就会像第二个故事中的前两名客人那样尴尬，那究竟如何赞美呢？下面我来告诉你赞美人的十三种技巧。

技巧一：赞美的具体化

要知道当你夸一个人“真漂亮”、“真幽默”的时候，他内心深处立刻会有一种期待，想听听下文，以求证实：“我漂亮在哪里？”“我幽默在哪里？”，此时没有具体的表述，会很让人失望。

例如，说一个人演讲很棒，远不如说：“你的演讲非常深刻，很有学术性，特别是那句……”对方会立刻体会到你对他的演讲才华是真实肯定。

再例如，赞美一位女士：“你真漂亮。”不如说：“你的眼睛很大，皮肤又白，身材高挑，在美女群中很抢眼”。

“具体化”是一件非常重要的事，一个企业的承诺如果具体化，也能促进销售。

“顾客是上帝”，一直为众多企业所信奉，要求的是员工真诚为顾客提供服务。有一家企业将这种真诚的服务做了更为具体化的表述，收效甚佳，这家企业就是海尔，它的服务口号是“真诚到永远”。“到永远”这三个字价值极高，像“爱你一万年”那样具体可感：只要你购买了海尔的产品，我们海尔人永远真诚为你服务。作为顾客，谁不喜欢这样的承诺？难怪海尔的产品如此受欢迎，也难怪海尔能成为中国企业领先品牌。

技巧二：赞美要及时与专注

我们经常从电视新闻中看到这样的情景：一个国家的元首当选时，其国家的电视台都会播放其他国家元首发来的贺电。的确，此刻最需要及时发电表示祝贺。哪怕过了两天，你再发去贺电，可能就上不了其国家的报纸和电视了，用老百姓的话说就是——“黄花菜都凉了”。

单位里的同事刚被提拔当了主管，一跃成为你的上级。第二天上班时，一见面，你就应该马上打招呼：“主管好！”打招呼的同时，一定要提到主管二字以示祝贺。如果你只说“你好”，不提主管这事儿，他心里也许会想：“这家伙，我当主管，他都看不起我，看我以后怎么收拾你。”

而当你的职务与他对等时，要真心表达恭贺之意：“祝贺你高升啊！”他也会笑呵呵地说道：“谢谢，以后请多关照！”

当你的职务比他高时，也应该表达祝贺并加以鼓励：“小王，祝贺你当上主管！”对方当然会喜不自禁：“谢谢关心，以后请多指导！”

在与人交谈过程中，如果对方谈到自己的得意之事，那就是希望与你分享他的喜悦。这也可以看做是他准备接受你的赞美之辞的信号。

例如，你和一位女士聊天时，她突然得意地对你说：“我儿子

今年考上北京大学了。”你要立刻停下所有的事情，接着说北京大学五分钟：“啊，北京大学，真了不起，那可是中国最高等的学府之一啊。你就很聪明，他爸也特别聪明，怪不得你们的儿子这么聪明呢！……记得当年我们中学，全年级几百人，一两个能考清华北大的就不错了。”之后，跟她说：“大姐，你看我的这事儿怎么办？”这种情况下对方是不会拒绝的了。

当对方拿出照片跟你说：“你看，这是我今年五一在张家界玩的照片。你边看边赞叹：“哎呀，照得真漂亮！你照片跟真人一样漂亮，风景也挺好，明年我也去看看……”千万不要看完相片后，无声地放回去，显得不重视对方，对方也会不高兴。

与陌生人初次见面，问对方是哪里人。当对方说出自己的家乡后，你应该接上话题：“那个地方我去过，风景美，人杰地灵。”或者说：“我在电视里看过那个地方，山美水美，人才辈出啊。”如果你既没去过，也没在电视上看过，那你小时候在地理课上学过或者听人说起过吧？所以，你还是有话可说：“我听说过那个地方风景很不错。”

除此之外，还有名字、职务、单位和名片等很多可以入手对刚认识的人进行表扬的。当你真诚地表达出自己的感受时，对方马上会产生一种亲切感，你与对方的心理距离也会大大缩短。

技巧三：从否定到肯定的评价

与人交往的过程中，应该多赞美别人，不能轻易否定对方。然

而，有一种形式的否定，那就是先抑后扬，否定过去，肯定现在，对方是能够接受的。

1. 否定他人，肯定对方

“我对任何人都赞赏，你也不例外”

“我很少佩服别人，你是例外”

请比较一下这两句赞美之词有什么不同？你觉得那句话更中听？

我想答案一定是后者。没错，前者在肯定别人的同时也肯定了对对方，但不如先把别人压低（别人不在场，也不会得罪人），再单独把对方捧起来，于是，让对方有了一种自己很特别的感觉。

2. “我非常佩服的人有两个”

如果在赞扬对方的时候，再增加一个优秀的人作帮衬，那么，将更能显示出你的真诚与实在。

有一个人，在一个外资企业里做高管，有一次，他去参加了一个关于企业管理的论坛会，他对会场相遇的一位经理说：“李经理，到目前为止，我只佩服两个人，一个是某某，另一个就是您了。”

听到这番话，这位李经理心中顿生优越感。而在后面的谈话中，李经理也因此说了许多豪言壮语。

我们大家想一下，他说只佩服两个人，其中一个就是李经理，这显得多真实呀。如果他说只佩服李经理一个人，让人会觉得是故意奉承，有点假了。

在只有两个人在场的时候，采用这种方式赞美别人最恰当不过了，你可以举出大家公认的优秀者，然后，将对方与这个优秀

的人相提并论，自然表明对方也是出色的人。同单位领导讲话时，这个优秀的人可以是单位的老总；同单位老总讲话时，这个优秀者可换成本行业的知名人士；同本时代的优秀者讲话时，只能选取历史上的能人与之相配。总之，这个用于比较的优秀人物应该不低于对方。

这里我要特别强调的是，赞美别人要以真诚为前提，赞美的技巧只是为了加强效果，让对方更容易接受，给对方留下深刻的印象，但绝不是为了技巧而随口说些违心的话，或是太过虚假之词。那就可能引起对方的反感，事与愿违了。

3. 先抑后扬

前面否定，后面肯定，前面的否定为后面肯定做铺垫，相得益彰，例如对人说：“开始我觉得你这人有些清高，时间长了，我发现你其实是挺随和的一个人，我喜欢你这样的人——真实。”夸奖车技时，“我记得你以前车技一般，现在怎么车开得这么好？”

如果前面抑得过低的话，后面必须扬得意外，才会有好的效果。

明朝时，一豪绅大摆筵席为老母祝寿，请唐伯虎赴宴。酒酣耳熟之际，众宾客纷纷祝贺，说了许多华贵的贺辞。这时，再美好的辞令也显得很平常。唐伯虎来了一回“耸人听闻”，他向主人献了一首诗。唐伯虎慢悠悠地对着寿星念道：“这个婆娘不是人。”

听完第一句，举座皆惊，大家以为唐伯虎醉酒失礼，都不知该怎么办。唐伯虎还是慢条斯理地念下去：“九天仙女下凡尘。”

宾客拍掌称绝。唐伯虎又念：“生下儿女都是贼。”

刚缓和的神经又绷紧了，大家又被镇住了，鸦雀无声，听他念下一句：“偷得蟠桃献母亲。”

唐伯虎在公众场合露的这一手，别出心裁，自然语惊四座。

技巧四：与自己做对比

压低自己也就相对地抬高了对方，自然而然会赢得对方的好感。敢于自我贬低的人，内心其实充满自信。在满足对方“高人一等”的心理时，你不妨虚心地承认自己的错误，对方将会以更宽容的态度来对待你。

在工作和生活中放低自己会收获很多，我们常会见到这种现象：当有人做自我批评时，总会给人以诚实可信的印象，也会赢得大家的同情和支持。这是因为，在通常情况下，人们总是希望自己受到重视，所以千方百计地往上爬，想方设法抬高自己的地位。你一旦压低自己把对方抬到高处，就是克制自己的欲望而满足对方的需求，这当然显得你格外真诚。

说出“我在这方面和你差得远呢”“我怎么就不能？”“我怎么就学不会呢？”等话语时，对方也许会自鸣得意，紧跟着再说：“你给我讲讲你怎么做的，讲讲详细步骤吧！”这时，对方可能把你看作知心人了。

这种“贬低自己”的诀窍，还可以使他人敞开心扉与你交谈。所以，与对方沟通时，不妨以自己的失败经验为话题，以此增强对方的优越感，提升他的自尊心，从而让他坦然接受你。

敢于自我贬低的人，内心充满自信。名人敢于自嘲者居多，就是因为他们都自信满满。一个自卑的人是不会当众贬低自己的，你也不能当众挤兑他，否则，他会记恨你。而一个成功且自信的人却不怕善意的玩笑，我们常见小品演员拿名人开涮，被挤兑的名人一般都不会生气，因为他知道，开他的玩笑，说明他有名气，“没有人会去踢一只死狗”。

谦虚意味着尊重对方，适当表现自己的不完美，可以成为人际关系的润滑剂。小时候，大家都玩过跷跷板，其实谦虚就像跷跷板一样，你在这头压低自己，就能将远端的对方抬起来，他在上面站得住吗？站不住的，必然会压下来，再把你抬上去：“哪里，哪里，其实你也够优秀的。”这就是谦虚的妙处！

有一位社会学家曾做过一个实验，他找来四个人做测试：第一个人很有才华，而且讲话过程中没有失误；第二个人很有才华，只是在讲话中碰翻了杯子；第三个人才华中等，讲话过程中没有失误；第四个人才华中等，在讲话过程中也碰翻了杯子。

结果出人意料，第一个人表现最出色，但他并不是最受欢迎的人，最受欢迎的是第二个人，其次为一、三、四。

虽然才华极高，但是出现了意外失误，这样一来，就会使被比

下去的人在无关紧要的事情上占了上风。这不仅满足了他们的虚荣心，也减少了他们的敌意。所以，如果你拥有较高才能，拿自己的缺点开个玩笑或者出现个意外的失误，会使你更受欢迎。

技巧五：主动同别人打招呼

主动打招呼，虽是一件简单的事情，可如果你持续做一个月，保证你在单位里的人气急升。

打招呼背后的含义是我眼中有你。见了领导打招呼，说明你心中敬重领导；见同事打招呼，说明你眼里有同事；见下属打招呼，说明你关心下属。

主动打招呼未必就是低三下四。有人说：“我凭什么先与他打招呼，难道我比他低下吗？”其实，给别人颁奖的人的地位比获奖人还要高，所以，主动与别人打招呼并不代表比别人低下，相反，主动与人打招呼的人往往有宽广的胸怀和积极的人生态度。

主动打招呼是一种职位升迁的通道，也可以给生活增添色彩。细心留意你会发现，见到领导和同事都会热情主动地打招呼的人，会给大家留下良好的印象，往往升迁很快；见了同事不理不睬的人，一般在单位都平庸无为。中国民间有句俗语，叫“兔子不吃窝边草”，说的是兔子知道窝边草对掩护兔窝、保证安全非常重要，所以不能毁坏。我们人类的智商比兔子要高很多，那为什么不想办法改善自己所处的环境，营造良好的人际关系呢？有一所大学，实行

公寓化管理，每天晚上超过十一点都要关门，所有超过规定时间回寝室的人都要被记录在案。有一次系主任无意中看到有一个同学迟到，但是第二天在记录本上却没发现那个同学的名字。经过询问才知道，看门的那个大叔从来没有记过那个同学的名字，原因是那个同学每次不管在哪里见到看门的大叔，都会很亲切地和他打招呼，有时间还会和他聊一会儿，或者买的水果要给大叔一个。时间久了，两人关系就很好了，大叔的爱人做什么好吃的，大叔都会给那个同学带一点，当然不会给他记迟到了。

技巧六：适度指出别人的变化

人人都期望被关注，而关注到对方细微的变化并指出来，传递出去的信息是：“你在我心目中很重要，我时刻关注你的变化。”即使对方的变化不符合你的审美观，不妨从另一个角度来做一番正面的评价。觉察到别人的变化，就要大胆地表达出来。对于好的变化，要尽情赞美，一定不要吝惜赞美之辞。但有的时候认为他的变化还不如以前，那么，作为真心关心他的朋友和同事，要慎重地、委婉地指出来。

技巧七：逐渐增强的评价

逐渐地降低对一个人的评价，就会慢慢地伤害这个人；如果你

想要得到一个人的心，那么就逐渐增加你的赞美吧。

情人变老婆的失落，就是因为我们相互降低了对对方的评价。在实践中最贴近生活的例子，就是我们买菜时，如果卖菜者一个劲儿地从盘子里往下取菜，即使秤杆再高，我们也会不高兴，但如果他加一个，再加一个，即使秤杆不高，那么我们也会很高兴。这是心理学的普遍定律。

技巧八：假否定实肯定的赞美

经典之语为：“小李，我要对你提出批评，工作很重要，但身体也很重要，要多注意休息。”

技巧九：信任刺激

经典之语为：“只有你能帮我，别人都做不成。”

技巧十：给对方没有期待的评价

观察入微，出乎意料地给出连对方自己都没有发现的评价。即使他想到你会赞美他，但是他没有想到你会这样赞美他，怎么能不让他欢喜？

技巧十一：当一个捧人的角色

从实际出发去捧人，是聪明的方法；反之则会起到相反的效果。

技巧十二：记下对方特别的日子

对于亲近的人，记住对方特别的日子，或是特别的事情，在关键的时候提出来，给对方以惊喜。这种做法往往体现了你重视对方，往往使对方感激不已。

技巧十三：针对别人的兴趣与爱好，投其所好

熟人之间投其所好并不难，但是对于初次认识的人，彼此不了解，怎么投其所好呢？其实很简单，当你进入这个人的办公室，看到办公室有很多公司活动的照片，说明此人是一个比较合群的人；放了很多书，说明此人最起码是想知道他很喜欢学习或者很有内涵。

第三节 持续交流，赢得充分信任

交流的时间越长，往往越能取得对方的好感。但问题是和陌生人谈话，怎样持续沟通。另外，交谈之中，许多人会不知不觉地犯错误。如何规避这些错误呢？运用把谈话导向你的目标的技巧，就能避免。比方说：

“还是价钱便宜的比较好。”

“是的。但是安全性的考虑也很重要。”

“是的。但是……”

“我知道。但是……”

先肯定对方，随即又回头说“但是”的说法，屡见不鲜。

这种说法最大的问题是，你以为你是在肯定对方，但是对方却会觉得你是在全面地否定他。

因为“但是”这个词，就表示否定前面的而强调后面的语句。虽然你想多谈，可你后面的用词让这种持续打了折扣。

像这种情况，改为如下的说法就行了。

“还是价钱便宜的比较好。”

“是的。而且对安全性的考虑也很重要。”

也就是说，不要用“但是”，而改用“而且”来连接前后的语句。

即使语意上听起来有些勉强也没有关系，因为生活中的谈话，本来印象就比文法的正确性重要。

后面的问题是如何能够将谈话持续并深入呢？使用故弄玄虚的否定问句，会立即吸引对方。

有时候你需要说一些绝对不会不准的巧妙预言，来故弄玄虚。通过巧妙的预言，对方就可能任你操控。

如果读心者只说中过去或现在的事，人难免会怀疑他“说不定事先偷偷调查过了”。但如果是预测未来的事，而且真的应验了，这时，对读心者的信任怎能不加强？

熟练的读心者，使用冷读术的技巧，可以作出“绝对不会不准的预言”，信不信？

当然，世上没有绝对会说中的预言，但是，绝对不会不准的预言却是有可能的。

例如，“你的身边有个爱慕你的人，一直不敢向你表达心意。不过，这回他似乎下定决心要向你告白了。”

如果被你说的人人品相貌还算不错，身边有爱慕她的人是很有

可能的，而刚好在下个月左右告白，这个预言就说中了。即使身边根本没有任何爱慕者，但也无法证明这个预言不准呀。

说中未来难不难？毕竟，你并不知道那个人是谁，也许那个人这回还是没有勇气，所以打消了告白的念头。总之，你根本没有任何证据可以断定这个人不存在。这也就是说，只有在说中时，才能判断那个预言是真的，断无理由断定假。

因此，虽然不见得绝对说中，但绝对不会不准。而且，很多人即使被预言的事没有发生，也不会察觉。但是，当预言的某件事被说中时，就会强烈地意识到“那个预言说中了”。在这里，人们的选择性记忆起到了关键性作用。

“只要多加注意的话，下个星期左右，你会遇到能给你带来好运的人。”这是一句绝妙的预言，说中了，将会带给对方以震撼；就算下个星期根本没有碰到任何一个能带来好运的人，也只能说你没有注意到而已。如果刚好遇到的话，对方就不得不因读心者的预言成真而感动，也因此，彼此间的关系会更进一层。

第七章 冷读术的心理策略

在FBI（美国中央情报部门），有专门的判断专家，他们根据多年的经验积累，几乎在一瞬间就能透过人的表象看穿此人的内心世界。在我们的生活中，有些人就有这样的本事，在短时间内就能迅速判断出对方的性格、爱好、内心活动等。你是否也希望自己拥有这样的一身本领，这样一双火眼金睛呢？“冷读术”在此为你一一呈现，真正提高你人际交往的本领！

第一节 算命师的阴谋

有时候，总是听到身边的朋友说起算命的问题，因为大家都有不同的烦恼和迷茫。在竞争激烈的今天，人们往往显得无所适从，找不到诉求的出口，于是，找人算命自然成了一些人解开疑惑、寻找方向的一种方式。

为什么我们相信算命师呢？

很多心理学家对此都做出了自己的研究和解释，揭示出的其中一种心理现象就是“自我求证”。每一个人都有自我求证的心理，自我求证的过程，对大部分人来说是一个自我麻醉和强化的过程。比如你买了一件衣服，自己觉得这件衣服很漂亮，所以当别人称赞这件衣服漂亮时，你会在自我求证的心理作用下，觉得自己的衣服是毋庸置疑的漂亮，会比平常更加信以为真，哪怕别人说的不是真话。但有人说衣服不好看时，你不会理会他们的看法，还很有可能想方设法的把对方的评价当做嫉妒，没有欣赏水平等。

不知你有没有发现，算命师在算命的初级阶段是不会说出什么明确的结论的，而常常是一些模糊性的话语，可为什么你就会产生

对方深知我的感觉呢？因为几乎所有的算命师都会惯用这样的招数：说语意不明的话。当你听到这些模糊的语言时，由于人“自我求证”的心理，往往会朝着自己理解的方式去推敲，你自己推敲得出的想法，当然符合自己的内心，这并不是对方说中的，这是自己得出的结论，可你还是会忽略，还是会产生对方看穿自己的倾向，这就是我们人人都有的“自我求证”的心理现象。算命师利用的就是这点。

揭穿算命师的伎俩

算命师是高明的“套话”高手，他们想方设法让求算者先开口，多讲话，多提供有用的信息。他们会使用巧妙的否定用句，赢得信任。

冷读术的高明之处，就在于听起来好像很自然，其实是个设想周到的圈套。通常会向算命师求助的人，多半是遇到了麻烦或难题，希望求得建议或答案。如果能一语道破对方的烦恼，对方自然会打开心扉。

但是，算命师总不能大刺刺地探问咨询者：“你要问什么事？”因为既然号称通灵、洞悉天机，总不能连对方在想什么都不知道吧。就咨询者而言，自己什么都没说，烦恼却被一语道破，拥有这种功力的算命师，才是值得信任的。

那么，该怎么做呢？只要理解对方的烦恼，对方就能打开心扉。

其实，人生所有的烦恼、痛苦只有四个范畴——人际关系、金钱、梦想、健康。

例如，工作上所有的问题，都可以归类到“金钱”、“人际关系”、“梦想”三个范畴。遭到裁员，正在找新工作，和“金钱”有直接关系；和新上司的个性不合，可说是“人际关系”的问题；因为不知是否该换工作而犹豫不决，就是和“梦想”有关。

如果是感情的问题，当然适用“人际关系”的范畴；如果是在工作或恋爱中左右为难，就和“人际关系”和“梦想”都有关；如果是同居对象不想工作，死皮赖脸的要钱，像个吃软饭的，那么“金钱”也是重大的问题。

几乎所有的烦恼、疑惑，都适用于这四个范畴中的一个。因此读心者只要使用“扩大/缩小说法”，推测出主要烦恼是归于哪个范畴，再逐步进行试探。

了解算命师的心理策略之后，那么我们应该怎么做才能不被冒牌算命师诈骗呢？我们完全可以采取毫无反应的方法，就是不管算命师说什么，你都不要有任何反应，不要透露任何信息，对方说了不要点头，说错了也不要忙于纠正，自始至终就是默默地听算命师说话就可以了。

看到你毫无反应，任何算命师都要投降，拿你无可奈何。套话不成功，算命师也无从入手。但是你还是千万要小心，高明的算命师还是会利用机会，在不知不觉间套出他所需要的信息。

第二节 冷读技巧

巧妙质问法

所谓“巧妙质问法”，就是若无其事套出咨询者的讯息的方法。

比方说，若你直接问对方：“你住在哪里？”对方肯定会提高警觉，猜想：“干嘛问这个？好像不怀好意一样。”但是，你若问他：“你住在海淀区？”对方通常会毫无戒心地回答说：“不是，我住在朝阳区。”先说出一个明确的答案，让对方来更正，就能顺利套出真正的讯息。原因是人对于别人说错的事，都会想去更正，意识就不容易转向怀疑为什么要问这个问题。当然，如果对方真的住在海淀区，他不是回答“是的”，就是回答“你怎么知道”，而且一定会万分佩服你的功力。

许多算命师都用的技巧——否定问句

这是大家熟知的谈话圈套。不管推测说中了没有，都可以往说中的方向解释。请先记住用否定问句最棒的身体姿势——歪着头！

“难道（边歪着头说）——最近没有和情人吵架吗？”

“完全没有。我们相处的很好呀。”

“（点点头）是呀，难怪现在气色很好。”

重点就在一边歪着头一边说，营造一种“我不是真的那么清楚”的气氛，如果说中了，就会有强烈的影响力，即使没说中，也只要点点头说“这样啊”就行了。

例如，用巧妙的否定问句猜对方公司的名称，对方的反应有以下三种情况。

一、和某某公司完全没有关系时，回答说：“不，我不在那种大企业工作”，此时你可以边点头（表示果然如此）边说：“是啊！我曾经替某某公司的几个员工算命，但没有一个像你这样拥有创造力的手相，你本来就不是那种在大企业中，舒舒服服跷二郎腿的软弱型人物。”然后，谈话继续就行。这种说法虽然没有猜中，但也不算猜错。

二、不是某某公司，却是同业。虽然没猜中，但也相当接近了。对方也许回答说：“同样是IT产业，但不是某某公司。”此时就边点头边说：“是啊，我的确感受到活跃于IT界的强烈波动。”如此就算说中了，而且得到了对方在IT业工作的讯息。

三、正任职或曾经任职某某公司时，这时完全说中：“啊，果然不出所料，这就是在某某公司那种大企业发挥实力的人的手相，是在大舞台活跃的人的手相啊。”没有说中也不成问题，但若说中，对方马上就会相信你。

猜测对方习惯用右手或左手的技巧

有一个方法，一眼就能分辨出初次见面的人是左撇子还是右撇子，这也是冷读术的惯用手段，那就是观看对方的领带。惯用右手的人，领带的三角结的下方尖角，往右边倾斜；而惯用左手的人，则往左边倾斜。看到对方领带的三角结往左边倾斜，你就告诉他：“你是左撇子。”对方会惊讶地问：“你怎么知道？”如果对方领带的三角结往左面倾斜，但却不是左撇子，那又是什么意思呢？这表示领带极有可能是别人替他打的。因此，如果你看了领带之后判断：“你是左撇子？”而对方答说：“不，我惯用右手。”你可以立刻再度出声说：“这样啊……那么，领带是别人替你打的喽？”

这一次猜中的可能性会很高，对方也会对你的观察力很感兴趣。

第三节 把没说中的变成说中的

冷读术是一种即使推测错误，也可以转变成说中的技巧。

“最近，你健康上有点问题？”

“没有啊，我很健康……”

“真的？心理健康方面不是有些失调吗？”

“啊，是的。事实上，新工作是有些压力……”也就是说，把健康扩大解释到“精神健康”，这是利用扩大的说法。

“从你的口气中，感觉到你有人际关系的麻烦。”

“是的，不过现在没什么问题……”

“现在当然没有问题，因为已经克服了。但是，过去曾因与难对付的人的关系而苦恼？”

“是的。在以前的公司曾遭到老板的性骚扰……”

这是缩小的说法。也就是借由“人际关系的麻烦”缩小到“过去的麻烦”，若无其事地逃避没有说中的方法。

前面说过，对说中的印象越深刻，越会忘记没有说中的，基于这样的心理作用，使用扩大/缩小说法，也就可以把事情说中。在日常生活中，我们也常不经意地使用扩大/缩小说法。

“明天有工作，所以不能见面……”

“什么？你忘记明天是我的生日？”

“当然知道呀！不过要午夜过后才能带礼物给你。”

“啊，深夜的约会。太好了！”

也就是说，把“明天”缩小解释为“午夜十二点为止”，也就可以摆脱困境了。而要从笼统的推测逐渐缩小范围时，就可使用缩小说法。

“人际关系有问题？”“是的。”

“是女性问题吧？”“是的。”

“和恋爱有关？”“不……”

“那是年长的女性？”“是的。是公司的上司……”

“我知道了。和她相处不好，对吧？”

“是的，是个很难取悦的人……”

如此逐渐缩小推测的范围，慢慢就会逼近核心。

容易说中的预言

巧妙的预言是让人相信他能够预知未来的圈套。下面举的例子具有范围广，容易说中，即使没有说中，也无法证明没有说中；符合对方的心愿，并受好评等效果。

“近期内，应该会有……事。”

“今后……就会步入坦途。”

“某先生会把……偷偷告诉你。”

“这星期内应该会突然遇到名叫……的人。”

“你身边的人应该很快就……”

“请多注意……”

不怀好意的读心者，为了确立信任感，会使用放长线钓大鱼的手法。他最后想“抢夺”的东西越大，就愿意花越长的时间运作。假设有个算命师分别为十个人算命，而且在推测过程中都设置了巧妙的预言，结果十人当中说中了六个，那么这六个人迟早会回头来找他算命的。然后，在为这六个人推测的过程中，再度设置巧妙的预言，并且做出比上次更大胆一点的预言。如此一来，虽然没有说中的可能性会稍微提高，但无形中也会增强说中时的震撼。再假设这六人当中说中了三个人，这三个人对于连续说中他们未来的算命师，一定相当钦佩。此时，算命师再为那三人做出风险更高的大胆预言，而且假设完全说中其中一人，连荒唐的预言也会相信，最后剩下的那个人，会如何看待整件事呢？找这位算命师算了三次命，每一次的预言都应验了，而且一次比一次更具体，很难不继续相信他下一次的预言，甚至连“你不买这个茶壶，就会遭遇到严重的意外”这么荒唐的预言，也会深信不疑了。

第八章 商业中的冷读术

商场如战场，商场中充满着机会也充斥着风险。商场泛舟，几家欢喜几家愁，有的人使出浑身解数，最终却精疲力竭，一无所获。如何把握机会，趋吉避凶，出奇制胜呢？冷读术，助你一臂之力，在这场没有硝烟的战争中，你就是王者！

第一节 瞬间建立起信任

在激烈的市场竞争中，如何使顾客相信我们的企业并购买我们的产品？这涉及企业采用怎样的一种经营理念问题。一切都取决于企业自身，企业应从自身做起，采用“得民心者得天下”的经营理念。

有很多人会认为，擅不擅长沟通，在于讲话方式或谈话内容。但是根据实验结果，证明在人开始讲话之前，第一印象就已经决定了。基本上，对方说话时的模样，态度表情等，已经决定了第一印象。也就是说，想用言语来建立好印象，就已经太迟啦。

面对初次见面的人，而且你还是个业务员的话，是不可能马上跟对方建立密切关系的。

那么，到底该怎么建立密切关系呢？

运用体感印象造成自我暗示

没有信赖关系的人，不管说什么，当然都不会有人相信。但

是，冷读术就是一种让对方觉得“这个人真了解我”，进而答应自己要求的技巧。

身体接触可以让对方有好感，感到安心，是非常重要的方法。所以就算在餐厅，女服务生在找零钱的时候也会偶尔轻轻碰触客人的手。

连续剧里面也常常看到，上司一边拍下属的肩膀，一边对他说“加油啊！”这也是相当有效的手法。

在接待客户时，如果随便碰触客户，有可能被告性骚扰。但是只要“感觉自己有接触对方来进行交谈”就可以达到与实际碰触相同的效果。

试试看，把自己的手伸向对方的肩膀，就像搭着对方的肩膀讲话一样。也就是说手上好像有点触感（衣服的布料质感之类）。潜意识并不会知道实际上有没有碰到对方，潜意识会这么想：“能把手放在肩膀上交谈，关系可真是好呀，反正已经卸下心理防线了，那么再轻松一点也没关系吧。”

我想只要试试就知道了，体感印象所造成的自我暗示，可以给心灵带来强烈的直接作用。只要你先打开心房，对方也会很快对你敞开心扉。因为“对方的反应，正好反映你的心”。

在见面瞬间就抓住对方长处

任何人对初次见面的人都会感到恐慌。好比谈业务拜访其他公

司的时候，不知道接下来会看到谁，一定很紧张。如果带着恐慌感和那个人见面，谈话，就会想着“这个人看起来很厉害”，“我讲的会有趣吗”，“他看起来很无聊的样子”，因而感到不安。这样的话，眼前的对象当然也不会感到愉快的。因为你对他感到恐慌，对方也多少感觉得出。但是，如果在见面的瞬间就能找出对方的长处，那么往后的谈话将会惊人地顺利，很快就能跟对方打成一片了。就算初次见面的人长相很吓人，也要找出像“他一定是对工作严厉，但是心地善良的人。如果下属或新人有麻烦，他一定是第一个帮忙的”“他头脑看来不错，想点子一定非常快吧”，等等长处。这么一来，你就会对眼前这个人有好感。而你这样的感觉，会进入对方的潜意识之中，让对方也有这种感觉。所以只要像这样找出对方的长处，自然就会对这个人抱有好感。这种好感会传达到潜意识层次，而让对方也一样对你有好感。

有很多人说，初次见面本来就很难卸下对方的心理防线，这都是骗人的。其实，不是要对方敞开心胸，而是要自己先敞开心胸。要是自己感觉紧张、焦虑、不安的话，对方也会不安并警觉起来，首先一定要先喜欢对方，否则对方也不会喜欢自己。

这不仅可以用在商业上，恋爱或职场上的人际关系也是一样的。

让对方看见你的手掌心

无论是恋爱还是商业活动，想要有顺利的沟通，首先一定要让

对手卸下心理防线。最简单的方法是“让对方看见自己的手掌心”。

跟对方说话的过程中，一边换手或换姿势，然后尽量让对方看见自己的手掌心。只要让人看见手掌心，对方的潜意识就会感到“这个人正对我敞开心胸”。所以说，如果对方双手交叉，或是手握拳，总是不让你看见手掌心，就代表对方还没对你敞开心胸。

第二节 投其所好,对症下药

想要抓住客户的心,重点就在于“跟客户讲一样的话”,因为任何人都喜欢与自己同类型的人。但是有很多业务员还是坚持用“自我风格”来讲话,这样是无法抓住客户的心。

那么,到底该怎么抓住客户的心呢?

其实只要用跟客户一样的口气、速度、音量和用词来讲话就好了。例如,对于轻声细语、慢条斯理的客户,就要放慢速度,降低音量来跟他说话。至于说话较激动的人,就要提高情绪来跟他对话。像这样在谈话中“同步”,就是慢慢让对手敞开心胸的技巧。

另外,有很多人会在谈话中夹杂英文。例如,不讲“优先顺序”,而讲“priority”;不讲“主导权”,而讲“initiative”;不讲“历史”,而讲“history”。这种时候,你就跟着讲英文吧。总之,就是和对方用一样的表现手法就好。

或许有人会说,这是单纯的模仿。没错,这就是模仿,但是不能模仿得太夸张、刻意,那样会让客户觉得自己被耍着玩。只要让客户稍微注意到,你正在跟他用一样的词,那么客户就会感受到这

一点，觉得“这个人有点不一样”。在不知不觉之间，客户就会觉得你这个人，“气味相投”，因而就会拉近距离。

此外，如果再模仿“表现方式”，效果会更好。好比说，如果有客户的表达方式是：“这条裤子的设计，感觉不错。”而你如果要给这位客户推荐某个编织样式，就说：“这个编织样式很时髦，穿起来感觉很不错。”客户觉得好的时候，会用“感觉不错”这个表现方法，你也跟着就是了。这么一来，客户也会因为这句话是自己的表现方式，而比较容易接受，购买的机率就会更高。

只要仔细听客户说话就知道，一个人想要表现什么的时候，几乎都会有某些特征，只要跟着用就好了。在说明或收尾的时候，最重要的就是采用客户最容易了解、最有同感的用词和口气。如果能使用客户平时常用的名词、表现方式和节奏来说话，那就更好了。

第三节 刺激顾客购买欲的法则

如何刺激消费者，引起他们的购买欲望呢？在这里不得不提的是冷读销售法则。

何谓冷读销售法？就是使用冷读术的超实用销售技术。冷读术是一种瞬间建立信赖关系的方法，懂得要说什么或要做什么，就会让客户买你的东西。为什么呢？理由就是因为潜意识。

人只会向自己信任的人买东西。只要是业务员或负责销售工作的人，一定都听过这句话，所以对业务员来说，最重要的就是与客户建立信赖关系。因此，能够瞬间建立信赖关系的冷读术，对业务就能发挥最大的效果。

潜意识所浮现的东西，远比头脑所思考的东西要强很多。就算没听过心理学家的言论，我们也可以从日常生活的经验中轻松体会到。正因为如此，与其用道理说服顾客，不如给顾客的潜意识带来好印象，更有压倒性的效果。

运用潜意识的冷读术解决对方犹豫不决的点

解决对方犹豫不决的点，在业务方面，套出对方信息是非常重要的。对方到底想要什么，到底在烦恼什么，到底在犹豫什么才不下手买？知道对方的信息，对业务活动非常有利。只要能解决对方犹豫不决的点，就能够成功。

以狡猾否定猜中对方心思

在冷读术里，有种套出对方信息的技巧，叫狡猾否定。狡猾否定，也是算命师常用的一种会话伎俩。这种技术就是使用否定疑问句来猜对方的事情。狡猾否定技巧厉害之处，就在于不管猜得中或猜不中，都等于猜中。

不管猜得中或猜不中，其实都算猜中了。狡猾否定从某种意义上来说，其实就是百分之百命中的陷阱，冷读术使用者就是巧妙使用这样的句子，来设下许多陷阱。

套出对方的需求，对业务来说是非常重要的，但是，对初次见面的人来说，对方常常不肯敞开心胸交谈。这时候，狡猾否定派上用场，就可以顺利问出对方的需求。

“董事长，您是不是正为了职员缺乏干劲而困扰呢？”

“就是说啊。最近管理干部很松散，害我没办法处理其他工作。”

“(深深点头)果然是这样。刚好我手边有一项研习活动，可以强力提高管理干部的干劲。您要不要听听呢？”

只要像这样猜中一项，你就能准确了解对方的困扰，就因为对方因这件事困扰，所以签约也会快得多。再让我们看看另外一个没猜中的例子。

“董事长，您是不是正为了职员缺乏干劲而困扰呢？”

“现在不是没干劲的问题，根本连人手都不够啦。”

“(深深点头)果然是这样。看来我说明得还不够充分。贵公司的职员现在当然都全心全力在工作。但是就因为这样，要是再不增加职员人数，迟早会影响到员工士气。本公司刚好有个人才聘雇项目，让我简单为您说明一下吧？”

这时虽然没猜中，却问出了董事长真正的需求。所以就针对这点来提案，只要像上述的例子把冷读术技巧用在业务活动上，就能确实增加业务会话术的变化性。

让对方无法拒绝的“双绑法”

只要使用冷读术，无论业务或待客，都能轻松的和客户打好关系。问题是之后该怎么办？请买我的东西！请签这份合约！请决定用它！总是难以启齿的。因为我们怕被拒绝，所以需要勇气。但是，如果有一种对方绝对无法拒绝的方法呢？这种白日梦一般的事情，事实上是有的，那就是“双绑法”技巧。

例如，拜托顾客“请买这样东西好吗？”的时候，被拒绝的可

能性应该很高，所以，我们要把对方会买这样东西当作前提。

“有关这套顾客管理软件的附件，您想要A还是B呢？”

以对方已经决定购买商品（顾客管理软件）为前提，直接谈附件。所以如果有顾客正烦恼着要不要买，就跟他说“您想要哪一种附件？”就好了。这么一来，不管他是否决定要买，也会想说“要买的话，A附件应该不错”，这样就以买下这样东西为前提了。这种“双绑法”，就是以对方会买为前提。

买或不买总是很难决定，一旦决定要买，之后要决定的附件、颜色和付款方式之类的就轻松多了。

想被接受的事要让对方亲口说

假设现在你正全心全力说明你要推销的商品，有个能够攻陷对手的简单方法——说明完商品之后，向对方问些“您觉得哪里不错呢？”“您对哪里有兴趣呢？”之类的问题。

“您已经了解这项研习计划的说明了吗？”

“我了解了。”

“那么，请让我问个问题作为日后参考，董事长对这项研习计划最有兴趣的部分，是哪个部分呢？”

“当然是让年资长而士气低的职员，重新提起干劲的部分了。”

这样一问，对方就会亲口说出来了，其实也只是复述我们所说过的事情而已，但是自己亲口说出来，感觉就会像是自己的感受。这么一来，自然就会想要这项商品了。

第四节 谈判高手

让对方自然接下合约书的技巧

生意谈到最后，总是要拿出合约书吧？这时你越使力，对方就会越谨慎，而心生反抗或警戒。这里有个不让对方产生多余的反抗或戒心，自然就能拿出合约书的技巧。

人类（面向前方）对于从左到右的动向会感到比较自然，从右到左的动向则会感到不自然。如戏剧或电影等，人物登场如果要自然，通常是从左边走到右边。就连便利商店的商品摆设，也是从左到右来陈列比较想卖的商品。

所以要拿出合约书的时候，只要从对方方向看来是从左到右，就不会让对方心生抗拒。也就是说，先把合约书藏在自己的右手边，或是放在右手边的公文包里，然后用自己的右手拿出合约书，向左边拿到对方的面前即可。

让对方选择你要他选的

前面提到的，是自然拿出合约书的技巧。以下要介绍的，则是

让对方选择你想让他选择且对你有利的强大技巧。你现在把两份合约书摆在对方面前，然后这么说：“这里有一次付清跟分期付款的合约书……您想选哪一份呢？”

这时你要一边说“哪一份”，一边看着对方的眼睛，然后用手轻轻碰触“一次付清的合约书”。这么一来，对方就会在不知不觉间选择你轻轻碰到的合约书，也就是“对你来说比较有利的合约书”了。

当然，对方如果早就决定一定要分期付款，就另当别论。不过，要是在烦恼“该选哪一边？”的情况下，只要若无其事地诉诸对方的潜意识，就可以轻易主导了。

第五节 说话的艺术

说话时要站在对方提着包的另一边

以习惯用手来分，人类可以大致分成左利者与右利者两种，所以要对顾客说话的时候，最好是从他比较安心的那边，也就是惯用的那边出声，这样给对方的印象会好很多；如果你是个房屋中介，在带客人看样品屋的时候，当然要站在对方惯用的那一边来解说比较好。

但是，我们怎么从外观分辨对方惯用的是哪一边？最简单的方式，就是对方拿包的位置。顾客拿着包的另外一边，就是惯用的一边。因为人会拿着包，无意识地来保护自己比较不安的那一边，所以把包挂在右边的人，就要在左边对他说话；你站在他左边，也会让他比较安心。要是把包挂在左边的人，位置反过来就可以。

那么，对方如果没有拿包的话，该怎么办呢？第一个，要看头发分线的位置。一般来说，露出额头的那一边就会是惯用的那一边。如果从你的方向来看是右边旁分，那他应该就是左利者。

接下来，是身体的重心位置。一般人会把重心放在自己不惯用的那边，以此保护身体。所以重心的另外一边，就是对方的惯用侧了。如果对方重心偏左，那他应该就是右利者。

再就是竖起耳朵的位置。当真的不知道对方惯用哪一边的时候，故意小声对他说话，这么一来，顾客会“啊？”的侧过头来竖起耳朵，而人通常都是竖起惯用手那边的耳朵。所以，竖起右边耳朵的人就是右利者了。

“要对谁说”才是最重要的

说到做生意的时候“应该说什么”、“应该怎么说”，大家都有自己的一套。但是“要对谁说”这件事，你真的有很明确的印象吗？

对冷读术使用者来说，第一眼看到谈话对象的瞬间，其实就能判断出他大略的个性，然后配合谈话对象外观的分类，再使用适当的冷读术。这么一来，冷读术精确度就会更高，谈话对象也会认为“这个人真了解我”而产生信任感。

要判断一个人并不需要辛辛苦苦地做心理测验，只要从外观上，就能大概分辨We类型还是Me类型。

We类型：开朗的感觉型

We类型的特征有以下几项：

- 把公文包或行李拿在左边。
- 头发分线（额头露出较多的那边）在右边。
- 站立时的重心在左脚上。
- 十指交扣的时候，右手大拇指在上。
- 跷脚的时候，左脚在上。
- 听小声音的时候，会竖起右边耳朵。
- 眨眼时，感觉右边比较顺。
- 开会的时候，喜欢坐在本人看来靠左的位置。
- 会与人做身体接触。
- 喜欢穿花俏的衬衫，或是打颜色鲜艳的领带。

Me类型的特征，一看就知道，与We类型刚好相反，所以，只要记住其中一种类型就可以了。例如，把公文包或行李拿在右边；十指交扣的时候，左手大拇指在上；或不会与人做身体接触；西装大多是深蓝或灰色；喜欢颜色朴素的领带。

We类型的人就像字面意思一样，很重视“我们”，不管什么事情，他都追求“一体感”。这种人的性格相当开朗，行动力很强，所说的话是“感觉型”的，不太讲究逻辑，喜欢投注心力，热情地诉说。

进行业务销售时，最好是先开心闲聊之后再进入主题。这时候不要讲逻辑，全凭感觉畅所欲言，告诉他你怎么想的、你有什么感

觉。在听We类型的人说话时，反应尽量强烈一点比较好。

无论是待客或做业务，对We类型的人最好直接说：“你应该买什么”、“你穿什么比较好看”、“贵公司绝对很适合这套研习活动”。We类型重视感觉，所以越是建立密切关系，让他心情越好，就越容易成功签约。对于一堆抽象的概念性资料，他们更喜欢藉由具体的“实例”来了解事情；用带有温度的“故事说法”来谈话比较好，结尾时最好清楚地说“所以改用这套软件会比较好”。这就是最能被We类型接受的业务会话术了。

Me类型：冷酷的逻辑型

就像字面意思一样，Me类型注重“我”，以自我为中心；“自我实现”的期望很强，对自己的成长感到开心。

这类型的人个性较沉，属于先考虑再行动的类型。说话都很有逻辑，也很少废话；喜欢正确叙述事实，对于不先把结论说清楚的人，会表现出不耐烦的样子。

因此，在业务上最好不要长时间闲聊，Me类型的人原本就不擅于长时间聊，尤其对陌生人更是如此。最好配合见面次数，慢慢增加闲聊的长度。谈话的时候，要尽量有逻辑、有条理，而且一定要从结论开始说，绝不能说一大串没用的废话，也务必要说明资料或谈话的依据。

这种人通常以第一印象决定对方是同伴或敌人，在谈生意的时候，也会一边听对方说话，一边判断对自己（自家公司）有利或有

害。所以请简洁有力地说服他，买你的商品“对贵公司会有什么帮助？”“跟其他公司有何不同？”Me类型的人一开始会很难来往，但是只要你能做到让他喜欢你，就会和你长期合作。

“全新的事务软件”、“其他公司尚未引进”这种表现手法，对We类型的人会造成恐惧感，因为与众不同，对重视“我们”的We类型是很不安的。但是对Me类型来说，“冒险”反而让他们感到充满魅力，刺激无比。

第九章 职场中的冷读术

第一节 职场“冷读术”

职场中的人扮演着不同的角色，穿着厚重的演出服，这是为了避免受到伤害而进行的自我防御。意识层面的人际交往，往往受到经验和他人劝说的制约，或多或少有些客套、伪善和做作。意识层面最深层的潜意识中的被爱、被理解、被抚慰的需求在现实世界的激烈竞争中不得被压抑。冷读术就是要打开他人的潜意识，让他人有似曾相识、相知的感觉。中国人讲的缘份其实就是潜意识中的需求部分意识化后，被另一人接纳的结果。

职场中的人际交往不同于其他类型的交往。职场中有太多的利益和竞争的因素在里面，处理不好人际关系自然会妨碍自己欲望的实现。把冷读术正确用在工作中的人际交往上要注意以下几个问题。

一、准确地传达你的心情编码、制造轻松的心理环境

职场中的人判断你是否喜欢他，主要来自你给予他什么样的心

情编码。比如你欣赏某人的超众人的智力，却往往用嘲讽的语气与其讲话；他人对你表示友好时，你却面无表情等。这些口是心非或是口非心是的心情编码，制造的是紧张的心理环境，暗示着他人离自己远一点。

一个能使人轻松的环境，最能打开人的潜意识，使人与人的交往有了坚实的基础。所以，不要忘了随时制造轻松的气氛，不要浪费自己已具备的各种能力。

二、用心看

用心看就是通过用心观察他人的身体语言，得到丰富的信息，而且这样的信息常常比口头信息更可信。身体语言中的脸部表情最具表达力。与同事寒暄时，微笑地盯着他；同朋友讲话时，你却茫然地望着他；满脸笑容讲着一件严肃的表情；表情严肃地将同样的事情再说一遍。每一种表情一致或不一致时，同事的反应有很大不同。

用心看就是用身体语言走近对方的心理世界，而赢得他人的好感。

三、用心听

职场中的人际交往，倾听是一门大学问。倾听有真倾听与假倾听之分。真倾听是理解同事、欣赏同事、向同事学习某些东西、给

予同事帮助或安慰；假倾听是装模作样的倾听，目的是为了博取同事的好感，为了获取信息，为了发现同事的弱点或是利用同事、为了寻找破绽以后便于攻击同事，似听非听。高质量、有效的倾听是真倾听，它向对方暗示，你我的交往是安全的，是被理解的。与其说真倾听是主动造势，不如说是一种让人觉得可亲的行为。

四、用心问

工作中的人际关系，少不了问话。问话质量的高低决定对方是否继续与你交往。冷读术的问话一般有以下几种形式：根据对方的言语，使你产生疑问和推理，即对方那里发生了什么、为什么会发生等等；自己给对方传达的语言，或是对方表白时的心理感受是什么。了解对方的感受，及时传达出你对他人的感受是他人信任和喜欢你的前提条件。试想一下，一个无法理解他人感受的人，能得到他人的爱吗？假如对方已经喜欢和信任你，他就希望你有足够的洞察力，知道他的需求是什么。其实任何一个人也无法准确知道对方心里真正的需求是什么，真的想知道对方的需求只有靠“问”。真情、自然、直截了当的提问是巩固关系的有效方法。

五、用心说

工作中的人际关系的保持，大部分要靠“说”来维持。口是心

非，心是口非都是别有用心的。真正的用心说要贯彻信息直接、不要绕弯子、清楚、保持前后一致等原则。用心说还要说出自己喜欢他人的兴趣爱好，自己理解他人伤心或喜欢之情，自己欣赏他人性格特征偏好等内容，这是发展人际关系的基础，面对懂得自己的人，是没有理由不接纳的。

创造轻松的心理环境，使压抑的潜意识的部分需求得以释放，然后使用看、听、问、说的艺术，与同事真挚地交往，能收到被包容、被信任、被接纳等良好的效果，促进一个人在职场上的成功。

第二节 与上司交往的策略

给予上司应有的荣耀

曾有一则寓言：一位国王，挥霍奢华。一天，他的财政大臣决定策划一场前所未有的宴会，来讨国王的欢心。最显赫的贵族以及最伟大的学者，都被邀请参加了这场宴会。剧作家甚至还为这次盛会写了一个剧本，并在晚宴时粉墨登场进行表演。

宴会之后，众嘉宾一起参观财政大臣特为国王修建的别墅、庭院和喷泉。财政大臣本人陪伴着国王走过呈几何图形排列的灌木丛和花坛，观看烟火和戏剧表演。宴会一直延续到深夜，宾主尽欢，人人都认为这是他们见过的最令人赞叹的盛宴。

然而出人意料的是，第二天一早，国王便下令逮捕了财政大臣。三个月后，这名财政大臣被控私自侵占国家财产。事实上，他被指控的罪行全部得到过国王的许可，但财政大臣还是被送上了断头台。因为国王傲慢自负，他希望自己永远是众人瞩目的焦点，无法容许任何人抢占自己的风头。

因此，你一定要记住，永远让你的上司感觉到他比你优越。在

你渴望取悦他们，令他们印象深刻的同时，不要太过火地展现你的才华，否则你可能会适得其反，激起上司的畏惧和不安。

16世纪初，意大利的天文学家、数学家伽利略发现自己处境很不妙，他必须依赖统治者的慷慨解囊来维持研究。因此，他决意把自己的发明当作礼物送给当时对他的事业最为重要的赞助者，以求更多的资金帮助。

于是，他将自己发明的军事罗盘献给了贡札加公爵，然后他将解释罗盘用法的著作献给了麦迪西家族。但无论两位统治者如何满意，赞助的通常只是一些珍贵的礼物，而不是科学研究所需的资金。

于是，在1610年，当他发现木星时就采取了新的策略。这一次他没有像从前一样将自己的发现分割开来送给不同的赞助人，他决定将其全部献给麦迪西家族。如此一来，麦迪西家族提供给他大量的资金财富，以供他的生活和研究。伽利略过去贫穷和四处乞求的生活从此一去不复返。

为什么会这样呢？理由很简单，所有人都希望自己看起来比其他人更为显赫出众，伽利略为麦迪西家族提供了满足他们这种心理的绝佳条件。

他们不关心科学或是经验的真理，也不关心新的发明，他们在意的是名声与荣耀。伽利略以他们的名字为星球命名，使他们的名字烙印在宇宙永恒的记忆中。比起以往让这些富有的人成为新科学仪器或新发明的赞助人来说，这份荣耀实在是无可比拟的。

古代如此，现今依然如此。你不能让上司感到不安，而应给予

他应有的荣耀。伽利略并没有以自己科学家的身份争夺贵族们的荣耀，而是使他们整个家族在意大利王室之间璀璨夺目。同时，每个人的内心都有一种深深的不安全感，当你在世人面前展现自己的才华时，自然会激起各式各样的怨恨与嫉妒。所以，关键的不是抢占上司的风头，而是尽量帮助上司抢过他人的风头。

伴君并非伴虎

古人说：“伴君如伴虎。”今天的上班族也是一样，一不小心就可能随时失业。为了保住饭碗，战战兢兢，却往往还是动辄得咎。那么，作为下属，又应该如何与上司相处？

在和上司交谈时，好的下属不仅应该理解上司所谈的问题，并且要理解他话里所蕴含的暗示。只有这样，才能真正理解上司的意图，明智地做出反应。而一般人往往是紧张地注意着上司对自己的态度是褒是贬，构思自己应做的反应，而没有真正听清上司所谈的问题。任何公司都有它的潜规则，了解这些潜规则胜过一味地去遵从那些写于表面的官样文章。

所以，这就需要在上司讲话的时候，排除一切使你紧张的意念，专心聆听，细心揣摩，做一些必要的记录。在他讲完后，你可以稍思片刻，也可问一两个问题，真正弄懂其意图。切记，上司不喜欢那种思维迟钝、需要反复叮嘱的人。同时，上司也不喜欢那些做事繁琐的人，做事干净利落的人往往为上司所赏识。时间就是

生命，是管理者最宝贵的财富。办事简洁利索，是工作人员的基本素质。

一、简洁

使上司在较短的时间内，明白你报告的全部内容，就需要你有所选择、直截了当、十分清晰地向上司报告你的完成情况。如果必须提交一份详细报告，那最好就在文章前面做一个内容提要。有影响的报告不仅反映你的写作水平，还反映你的思考能力。因此，动笔之前必须深思熟虑，需要你讲一点战术。愿意优雅地向上级告诫“皇帝没穿衣服”的下属，最终会比只晓得献媚而导致上级做愚蠢决策的下属境遇要好得多。

二、学会做备忘录

切记，大事做于小，做于细，做于勤。

三、上班时间不要与上司交往过于密切

上班时频繁地与上司接触是在浪费你自己的时间，而你本来可以利用它来做更多有益的事情。值得人们为其工作的上司，都想看到你多做工作，而不是常常出现在他的眼前谈心。当你正忙于接触

上司的时候，别人也许在完成他的计划和解决他的问题。

此外，过多地与上司周旋可能会得到上司密友或宠儿的名声，这样一个名声会使同事们讨厌或不信任你，甚至有些人会想尽一切办法拆你的台。谁知道你与上司神秘兮兮的样子是不是意味着一些阴谋呢？人们总会有这种本能的反感。

而做好自己的工作才是和上司交往的最佳方法，没有人比无法解决公司问题的职员更让上司讨厌的了。解决好自己面临的困难，有助于提高你的工作技能，打开工作局面，同时也会提高你在上司心目中的地位。

老虎的屁股并非摸不得，而是要谨慎地摸，这样才能与上司保持良好的关系，这也是与你富有创造性、富有成效性的工作相一致的做法，将有助于你更好地开展工作，发展事业。

不要独享荣耀

不要独享荣耀，独享荣耀终将独吞苦果。

公元前478年，斯巴达派遣年轻的贵族卡阿尼斯率领远征军讨伐波斯。希腊城邦刚刚击退来自波斯的侵略。卡阿尼斯加上其他3名斯巴达信任的贵族，乘胜追击去惩罚侵略者。卡阿尼斯与众人共同奋战，不久就夺回了波斯占领的岛屿和沿岸市镇。卡阿尼斯以无畏的勇气和出人意料的戏剧性表现赢得雅典人和斯巴达的敬重。胜利而归的卡阿尼斯等人受到了人们的热烈欢迎。

然而，在庆祝酒会上，卡阿尼斯却独揽了风光，接受着最高的荣誉和奖赏，其他贵族被冷落到了一旁。于是，被冷落的贵族经过密谋，一个可怕的计划产生了。

不久后，有传言说，卡阿尼斯与波斯共谋摧毁斯巴达。当局立即下令拒捕卡阿尼斯，他不得不仓皇而逃，这位昔日的英雄最终被愤怒的人们烧死在一处小屋中。

身处职场中的你，为了让这份荣耀能够为你带来益处，有几件事你必须做好。

一、感谢

当荣誉到来时，你首先要感谢同仁的协助，不要认为这都是你自己的功劳。尤其要感谢上司，感谢他的提拔、指导与授权。如果事实的确如此，那么你的感谢本就应该；如果同仁的协助有限，上司也不值得你恭维，你的感谢仍然是必要的。虽然你会觉得虚伪难耐，但却可以使你避免成为同事与上司的箭靶。

二、分享

将一元钱平均分给两个人，则每个人的钱会减半；如果将一份快乐与喜悦分给两个人，那么这份快乐便会加倍。人类本为群居，你中有我，我中有你，无论是快乐与痛苦都会相互影响，因此，职

场得意的你，请你真诚地与团队其他人员分享你的快乐，你会得到更为愉悦的回报。

三、谦卑

人往往有了荣耀，便开始自我膨胀，个人的涵养与底蕴就不足以支撑你的那份荣耀。慢慢地，会招人非议，同事们会在工作中处处与你作对，使你碰钉子。获得荣耀固然可贵，但保持谦卑则更为重要。要不卑不亢，但“卑”的力量要胜过“亢”的力量。对人要更客气、更尊重，荣耀越高，头就要越低。成绩面前总提自己的荣耀，就会变成“吹嘘”，事实上，你的荣耀大家早已知道，何必再提呢？

如果你独享那份荣耀，就是在威胁别人的生存空间，因为你的荣耀会让别人变得黯淡，产生一种不安全感，而你的感谢、分享、谦卑，却可以换来同事们的尊重。

第三节 与同事交往的策略

保持适当距离

年轻人可能都会有这样的困惑，不知道如何和同事相处。关系太远不好，人家会认为你不合群、孤僻、不易交往；太近了也不好，容易让别人说闲话，而且也容易令上司误解，认定你是在搞职场政治。所以说，只有和同事们保持适当的距离，才能成为一个真正受欢迎的人。

但同事也是有区别的，对于多数人我们可以保持适当的距离，但对于个别人还是应该区别对待。

例如，有几位跟你一同起步的同事，限于能力和机遇，在公司里并没有你成长的快。因此，在大家相处之时，你总觉得不太自然，甚至有些战战兢兢。其实，这完全是心理作祟，你是怕自己的表现过于高傲，惹来“一朝得志，不可一世”的批评。但过于随和，又怕有不够成熟之嫌。此时，你只要把这些心理包袱抛掉，一切就应付自如了。

公事上，若他们是你的直属下属，谨记大公无私的原则，对他

们采取一贯的态度，奖罚分明，切莫有“算了吧，大家同入公司，一起共事，得饶人处且饶人”的想法。凡事都要讲规则，这样对人对己都好。因此，只要态度诚恳，就不必怕对方非议。私底下，还要保持你们固有的关系。投缘，就当朋友一般看待；不投缘，也不必刻意去改善。

若是他们并不属于你的部门，公事上没有冲突，平常见了面，大可“友善”一番，不必故意装作一副领导的模样。

明哲保身之道

如果你在大公司里工作，难免碰上人事问题。这个问题的复杂性，常常让涉世未深的年轻人摸不着头脑。现在我们就以以下两种情况来探讨一下职场明哲保身之道。

别的部门主管向你下命令，应以什么“招数”去招架呢？

对方既是主管，比你职位高，你当然得罪不得，切莫跟他争辩，或者不加理睬，如此会让对方对你产生敌意。初入公司，若树敌过多，日后必有后患。

不过你若是言听计从，也大大不妙，一则对方相信你是个胆小鬼，缺乏主意，会得寸进尺；二则你是应该向你的上司负责的，若胡乱听别人吩咐，等于不尊重你的上司，甚至惹来有异心的怀疑。

正确的态度是，当对方在你上司不在时，向你无理取闹，大发雷霆时，请保持冷静与客观，你只需要向你的上司负责，而你与他

是全无关系的。因此，对方发脾气是不必理会的，待对方冷静下来，你可以淡淡地告诉他：“这些事我无权过问，一切还是请你与我上司商议吧。”待你的上司回来，立刻向他报告这一切，让他去处理这些棘手事件。

在权力泛滥的环境中，你应该有自己的立场，才能够生存下去。例如，两位经理“斗法”，你是中间人物，应该如何应付呢？

最大的可能是，两人都希望拉拢你，却又不能太露骨，在言词上表达，或在工作上给予暗示，聪明的你当然明白其用意。但同时，你需要表明立场，否则会被视为两面派，那就更不妙了。

那么应如何抉择呢？你当然要结合自己所选择的职业方向。例如，你决定朝公司的业务部门发展，自然不要得罪业务经理。但你的难处就是，要让另一位经理不至于把你视作眼中钉。同时，在后者面前，要有意无意地表露出你是对事不对人的。

适度抬高身价

初入社会的年轻人，贸然自抬身价的行为我们随时随处都可见到。这当中有些人确实有实力，但也有些人根本没有那么高的价值。可是，只要他们敢于自抬身价，多半是能够如其所愿。事实上，不能够立刻如其所愿并不是件重要的事，重要的是，他们经过这么一个举动，为自己定下了一个身价，如同为商品标价一般，有昭告众人的味道，以便下回“顾客”上门时，能按新的价格成交。

自抬身价这句话一般是用来批评人的，初入社会的年轻人都为之不屑。但在激烈的竞争环境中，人人都想出人头地，这句话便有它不可否认的价值。在就业市场里，人也是一种商品，所以年轻的你应该懂得适度地自抬身价，令“需求”认同你的价值。

一个孤儿，生活无依无靠，既无田可种，也没钱经商，他十分迷惘和彷徨，四处流浪。一天，他去拜见一位高僧，向他求教：“我既无一技之长，又身无分文，我该如何生活啊？”

高僧说：“你为什么不去做些别的事情呢？”

“我能做什么呢，我什么都做不了啊！”他无奈地说。

高僧把他带到一处杂草丛生的乱石旁，指着一块石头说：“明天早晨，你把它拿到集市去卖。但要记住，无论有人出多少钱要买这块石头，你都不要卖。”

孤儿满腹狐疑，心想这块石头虽然不错，但怎么会有人肯花钱买呢？但是，他还是抱着石头来到集市，在一个不起眼的地方蹲下来叫卖石头。

可是，那毕竟是一块石头啊，根本没有人把它放在眼里。第一天过去了，第二天又过去了，依然无人问津。直到第三天，才有人来询问。第四天，真的有人要买这块石头了。第五天，那块石头已经可以卖一个很好的价钱了。

孤儿回到寺庙里，兴奋地向高僧报告：“想不到一块石头值那么多钱！”

高僧笑笑说：“明天你再把石头拿到黄金市场去，记住，不论别

人出多少钱都不能卖！”

孤儿把石头拿到黄金市场去，一天、两天过去了，第三天，又有人围过来问。几天以后，问价的人越来越多，价格也已被抬得高出了黄金的价格，而孤儿依然不卖。但是越是这样，人们的好奇心就越大，石头的价格被抬得就越高。

孤儿又去找高僧，高僧说：“你再把石头拿到珠宝市场去卖……”

拿到珠宝市场上便又出现了同样的情况，到了最后，石头的价格已被炒得比珠宝的价格还要高了。由于孤儿无论如何都不卖，更是被传扬为“稀世珍宝”。

对此，孤儿大惑不解，去请教高僧。

高僧说：“世上人与物皆如此，如果你认定自己是块陋石，那么你可能永远只是一块陋石，如果你坚信自己是一块无价的宝石，那么你就是无价的宝石。”

一块不起眼的石头，却被说成稀世珍宝，这虽然只是一则故事，现实生活中并无此事，但人就像这石头一样，每个人的命运是由自己掌握的，只要自己看重自己，热爱自己，就会提升自己的价值，生命就有意义。

但自抬身价也不能随意而为，一定要坚持以下原则。

一、适度

所谓适度是指不要抬得过高，以致超过你的能力许多。一位小职员，明明一个月1000元的薪水，但他却说他一个月拿5000元，这

已是主管级的待遇。看看他的专长、年龄和能力，别人会发现这身价根本就是吹嘘。

二、参考行情

低于行情有低价倾销的味道，别人会把你当廉价品看，不会珍惜。如果你能力也够，可把身价抬得比行情高一点。但如果高出行情太多，除非你是个天才，而且也有成绩做后盾，否则人家会当你是“疯子”。

三、选择时机

如果你有事没事都在谈你的身价，就会变成吹嘘，反而没有人相信了。什么是适当的时候呢？例如，有人问你的时候，大家讨论你的时候，以及有人准备买你这份人力资本的时候……

不管你从事的是哪一种行业，担任的是什么职务，不必过于谦虚客气。适度地自抬身价，就算被人取笑，也好过自贬身价。

第四节 如何做一个成功的领导者

身为上司，该怎样实践冷读术，做一个成功的领导呢？“影响力”是领导者的核心能力，提升领导者的影响力对加强领导者的能力建设具有核心作用。应用冷读术强化领导的核心能力，是现代企业生存发展的一大法宝，那么，该怎样实践“冷读术”，做一个成功的领导者呢？

管最大的事和最小的事

国家领导人除了要会见外国元首，检阅三军仪仗队以外，还要经常到老百姓家里，揭开锅盖看一看，里面蒸的是窝窝头还是馒头。作为领导者也是一样，为了体现你心里装着整个企业，你必须关注最大的事和最小的事。大至签署文件、会见领导、争取资金和项目，小到食堂今天吃什么，花坛的花为什么少了一朵……这样一来，工人们不敢偷懒了，他真的以为你日理万机，事无巨细，连花坛的花少了一朵都看得出来，还有什么逃得过你

的眼睛？何况你还关心着他碗里的菜味道是不是咸了点，顿时就觉得，你真是他的亲人。

不要太软弱

领导是一个组织者，必须协调各方面的关系，平衡各方面的利益。领导始终处在各种矛盾的焦点，回避是不可能的，必须表态，必须处理，必须得罪人，不是得罪这个就是得罪那个，想一个都不得罪是不可能的，最后反而是全部得罪。

领导者犹如企业的裁判，具有绝对的权威，一言既出，驷马难追。决定的任何事情，都会牵涉到一些人的利益，有得益的，就必定有受损的，如果自己的态度摇摆不定，反而会激起每个人的幻想和欲望，每个人都给你提出要求，你到底要照顾谁？摇摆的结果是局面更复杂，不可收拾。很多时候，犹豫不决的破坏力，比一个错误的决定还要大。既公正，又坚决，不给人留下口实，也不给人留下幻想，不管是谁，必须服从，这就是领导者的英雄本色。

不要太唠叨

领导艺术之一，就是在下级面前只是点头，微笑，听汇报，只偶尔说一个“好”，至于好什么，那就自己去想了。体会领导那个“好”，或者文件上一个“阅”，从来就是当好下级的基本功。如果有

什么想法都辟里啪啦倒出来，那还做什么领导呢？

太琐碎的领导不足以让人敬畏，太唠叨的老板也不受职员尊重。言多必失，话太多，份量就轻，越重要的人物越是稳重，因为他身在那个重要的位置上，一举一动，甚至一个脸色，都会产生巨大后果，不可不慎。

自信才有力

不自信便不信人。总担心对付不了下属，疑心太重，不敢授权；想要独断专行，又少了霸气，镇不住场子，整个企业就成了一锅糍糊，纠缠不清。因为不自信，做决定的时候优柔寡断，往往坐失良机；执行决策的时候，又经不起旁人的异议，经常更改，变来变去，让人无所适从。

这样的老板必然没有威信，人人得而欺之。如此一来，他更加不自信，各种毛病变本加厉，终致不可救药。不自信是做老板的大忌。自信才能有威武庄严之气，让你无愧于领导核心的地位。

自省使人进步

作为一个领导者，自己的问题如果不能自己发现，也许永远没有人会告诉你。你是领导，你必须自省。一件事如果做砸了，无论是不是老板亲自做的，他都有责任。如果问题出在下属，说明他领

导不力，用人不当；如果出在合作的对方，则是他缺少预见，措施不够。总之，除了像地震这类不可抗拒因素，企业中的每一个失误，都能找到人为的原因。

但一般老板往往把失误的责任归于旁人，强调直接责任人，而缺乏深刻的自省。企业就是老板的作品，体现出他的创作思想和技巧。从企业的角度看，不同的岗位和不同的人，都是组成企业的材料，任何一部分出了毛病，都和老板有关。如果老板一味地强调别人的错误，就会忽视自己对企业的影 响，从而放松对自己的要求，为更大的错误留下隐患。作为老板，锁事越多，越要清醒。

管好嘴巴和尾巴

祸从口出，福因嘴生，语言是交流思想、表达感情的最重要的工具。刚刚升迁之人，对新职务、新环境并不熟悉，如果急于表现自己，轻率发表意见，往往抓不住关键，还让旁人产生反感。上任之初最重要的是了解情况，先看，先听。语言太多，就会失去分量，越高级的管理者，每句话可能产生的影响越大，千万慎之。

升迁之人，常常陶醉在胜利之中，而看不到潜在的危险。在任何体系中，大多数情况下，权力都处于相对平衡状态，有人升迁，平衡的状态便暂时打破，必然激起波澜。新升迁就等于新加入一个圈层，那些先你升迁的人，都会考虑新人带来的冲击，而你，还没有摸透水的深浅就急于表现，很可能一踏进去就陷于被动。还

有那些没有升迁的人，正对你冷眼旁观，你的哪怕很微小的骄矜之态，都会点燃他们心中的嫉恨。另一方面，提拔你的人，未必就对你完全放心，志得意满，会让他心生防备，反而对你不利。武侠电视中，凡有人张大了嘴，仰天狂笑，此人的死期就不远了。得意忘形，不知天高地厚，必定短命。

人在事业达到高峰时，常常容易自我膨胀，难于抑制情欲，加之这时的男人，身边常有一群追逐的异性，既已成了英雄，不愁没有美人，于是有了放纵自己的内部和外部环境，一旦决堤，不可收拾。君不见好多贪官、富豪，都栽在美人身上，所以管好这一“巴”，并不仅是生活作风问题，而是建设一块精神根据地，让人阵脚不乱，进退自如。

身在职场，大家都处于一个无奈的关系网中，怎样处理好这些错综复杂的职场关系，冷读术为我们提供了一条非常可行的道路。每个人都分别扮演着下属、上司或者同事的角色，将冷读术实践于职场的关系处理之中，对每个人都是不无裨益的。

第十章 爱情中的冷读术

约翰·格雷的经典语句“男人来自火星，女人来自金星”，巧妙地揭示了男女不同的特征与性格。男女之间怎样沟通、怎样的交流，才能在短时间内赢得对方的好感？“冷读术”能够帮你顺利达到目标，成为“情场高手”。

第一节 怎样接近心仪的对象

生活中，总有这样的情景，我们在城市的角落里遇到至少是外貌能让自己心动的人。怅然若失擦肩而过，还是勇敢地走上前去走过去之后该说什么？说了她会不会不理我？在你考虑这些问题的时候，或许你已经失去了和对方认识和交往的机会。

充满自信走出第一步

自信心是做事的基本条件，追求心仪的对象也不例外，想成功地追求的话，需要有绝对的自信心，你一定要本着“一定要成功，再不可一个人”的信念，就算你不是“白马王子”，也可以将自己打扮成王子，重要的是那份充满自信的气质和风度，令对方难以抗拒，总之那便是：自信、自信、自信。

给人良好印象的技巧

不论是工作或是恋爱，为了能给对方好的印象，大部分人都会留意自己的服装和发型。这当然有其必要，不过光是这样还远不够。在此，告诉你一个平常被忽略却能给人好印象的技巧，那就是——在自己的背后放置能给人好印象的东西。

例如，餐厅都会确保几处能够看见美丽夜景的座位，但是比美丽夜景更重要的是，对方能看到你的背景。当然，与你交谈时，对方是在看你，而不是在看背景。然而，周边视野带来的讯息，可以直接影响对方的潜意识。因此，在你的背景里，如果有人品不好的客人或是有厕所门的话，不管你打扮得多漂亮，也会在对方的潜意识留下负面的印象。

屡试不爽的搭讪法

搭讪是摆脱人际关系束缚的美妙方式，它的魅力在于让人有机会享受与想要结识的对象搭起话题的美好体验。敢于搭讪的人，他的心灵也会随之改变，向上提升，并扩充能量，广结人缘，活得自信而开心，对自己和他人充满兴趣和热情。和对方搭讪时，不要从正面出击，这样很容易引起对方的戒心，从左边或右边搭讪，对方

停下脚步的可能性就会大大提升，成功率也会很高。

那么是从左边还是从右边出击呢？这里面有着什么样的技巧呢？

人的右半身或左半身，总有一边比较机敏，另一边比较迟钝。而且，人对迟钝的一边，戒心较强。我们和陌生人搭讪时，应避免从对方迟钝的一边出击，以免遭到对方的拒绝和戒备。通过观察对方头发的分线，可以很容易确定搭讪时该从哪边出击。前额露得比较多的一边，就是较机敏的一边，而前额隐藏的一边，则是较迟钝的一边。例如，头发左分，露出左额的人，就是左边比较机敏。因此，应从左边搭讪。另外，如果对方提着提包或拿着行李，我们最好从对方没有拿提包（行李）的一边近身搭讪。因为人们总是把提包拿在较迟钝的一边，企图藉此来防御，此时若从对方拿提包的一边搭讪，也就是从迟钝、戒心高、有所防御的一边接近，遭到拒绝的可能性自然就很高。下面是一些经典的搭讪对白。

男生问道：“同学，请问现在几点？”

女生看表后说：“八点半。”

男生一脸惊讶地说：“啊！我的表也是八点半，你说我们是不是很有缘呢？”

有时尽管我们缺乏幽默的细胞，但我们也并不排斥它。被搭讪的女孩在这种无厘头的搞怪中，多半是不会生气的。接下来，只要男生说一些能与对方对得上话题，基本就可以成功地聊开了。

可是，如果实在是没有勇气这么大方地说话，或者你是一位女生，又该怎么办呢？那么你就悄悄地查到对方的手机号码，然后以装做发错短信的方式展开第一步，并且语气要很熟。如果他回应冷淡，可以退守说不好意思发错了，如果他对你没有什么敌意的话，多半会和你聊聊的。

有时候在特定的场合下，我们需要借助一些特殊的事件来进行搭讪，通过特殊的事物放松彼此的心情，接下来就可以顺利地交谈了。

比如在地铁上，当对方在观看某个地铁电视播放的节目时，我们就可以故意说错：“这个节目不是晚上8点才播出吗？”而事实上，当时只是7点，对方一般会纠正，好为人师是很多人乐意做的事。搭上话以后，只要再接着找一些共同话题交流就行了。

如果你的脸皮够厚，心理素质又够好的话，不妨用更直接的方式与对方搭讪。其实，坏坏的感觉不一定让人讨厌。

当然，这种搭讪绝对会让你获得“神经病”的称号，但这并不意味着对方真的有多讨厌你。只要你愿意承受这样的称呼，并通过类似的话术不断冲击对方心理，你会收到意想不到的效果。

第二节 如何展开聊天话题

两个人约会，最苦恼的问题之一就是，已经顺利地开启谈话，可却不知道聊些什么让谈话延续下去。冷读中的一个说法是“卷入情境”。因为任何人最喜欢和最关心的东西是自己，所以只要设法让对方说出自己的事情，她就会被卷入你所设置的情境中去。也就是说，多引导她去说她自己的事情，她就会发生兴趣。不过值得注意的是，应该是“引导”，而不是“盘问”，毕竟聊天和审犯人是不同的。

下面试着介绍冷读术采用的几种方法。

同步呼吸法

冷读术认为，沟通的关键不在于你如何去说话，而在于你如何去聆听。不要根据她说话的逻辑内容去点头，而是要配合她的呼吸节奏慢慢地深深地点头。这种同步呼吸法会在对方的潜意识建立对你的舒适感。

武断劝慰法

当你心仪的人遭遇某些不幸的事而向你哭诉的时候，你不必头脑清楚地先自己分析一番，然后向她说出你认为最合情合理的见解。这是书呆子的典型做法。其实，任何人都宁愿相信他们最希望的事情。所以，你唯一正确的做法就是：用很坚定很武断（哪怕你自己觉得不合逻辑、几乎没有可能，不要顾忌自己在说谎或事后要负责任）的语气告诉她最希望发生的事。

潜力奉承法

学过一点点泡妞学的新手都会认为，直接奉承女孩子的做法会增加女孩子的戒心，觉得你存心不良。其实奉承本身是没错的，毕竟是顺耳的话谁都爱听，只是必须注意奉承的方式。潜力奉承法就是，你不直接承认也不说她完全具有某种优点，而是说她具有这个优点的潜力，只是目前还没有全部表现出来罢了。由此，女孩子对你的印象是：你和那些只知道满口奉承的男人是不一样的，你不是个完美主义者，你有自己的主见，你具有批评精神，你有欣赏力，你有洞察力。同时你毕竟说出了顺耳的东西，女孩子会感到被认同，进而想得到你的完全认同——这就进了你的框架了。

潜力奉承法常用的句型如：

“你不太能……，这是很可惜的喔。不过其实你……，只是还没有全部展现出来。”

“其实你对××比××更感兴趣。”

“你表面上……，其实心底里……”

记住，一定要先说缺点，然后紧接着说优点潜力。先贬后扬是心理学上的“阿伦森效应”，即人们最喜欢那些对自己的喜欢、奖励、赞扬不断增加的人或物，最不喜欢那些显得不断减少的人或物。比如说，你可以先用一两个笑话将女孩子逗乐，看女孩子心情不错后，接着说：

“我觉得你今天看起来比上一次漂亮多了啊。”

“是吗？”

“我觉得是。你皮肤好像变好了，头发也比上次精神了。”

“真的吗？”

“不骗你。可能跟你的心情有关吧。上一次你好像有些放不开喔，我喜欢你现在的状态……”

你不必怕女孩子质疑你的说法，认为你在说谎骗人。因为冷读术利用的一个原理叫“选择性记忆”——人绝不是根据事实作评价，而是按照自己的期望来判断。

使用同调语言

冷读术中有一种开启对方心扉的技巧是使用“同调”语言，即

尽量模仿对方使用的一些关键词。比如说，你可以模仿女孩子经常用的口头禅，这样会让女孩子产生一种默契感。还有一个技巧，就是故意模仿女孩子的口误（但不能使用太贫，以免引起反感）。

使用巧妙的否定疑问句而非特殊疑问句

我们在搭讪的时候，会不断问女孩子一些问题，而且很多问题都是老生常谈。比如：“你的老家是哪儿的？”，“你是做/学什么的？”，“你喜欢xx吗？”，等等。经常被搭的女孩往往会被这些问题搞得精疲力尽和乏味不堪。所以，如果想要出奇制胜，必须要变换方式去问。而冷读术里有一个技巧，叫做“巧妙的否定疑问句”。也就是说，首先你随便猜测一个答案，然后用否定疑问句的口气问。比如你想问对方来自哪里，你可以这样问：“难道你是南方人？”这样的语气，不管你猜得对不对都可以对付过去。如果她说是，那就证明你很了解她，当然是好事；要是她说不是，你就可以说：“就是啊，我看也不像。因为……”

巧妙质问法

这个方法有些类似于上面的巧妙的否定疑问句法。但这个方法要求更简单，不需要太注重语气，而且肯定否定都可以。其目的是在对方不察觉的情况下套出对方信息。如果你直接打听对方情况，她由

于存在戒心可能就不会说。但你说出一个明确答案，如果说错了，一般她就会愿意去更正（因为人对于别人说错的事潜意识里都想去纠正），从而透露出你想要的信息。比如说，你想问职业，你可以说：“我发现你穿着挺有品位的，你是搞服装设计的吧？”再比如，如果直接问：“你有男朋友了吗？”对方很可能觉得你有所企图。但如果你问：“有时见你闷着不说话，看起来好像是在想念你的男朋友了。”总之，巧妙质问法的关键就是“不让对方感到那是在提问”。

第三节 判断对方是否喜欢自己的技巧

俗话说：“女人心，海底针”，和对方的交情还属于暧昧不清的阶段，正确掌握和对方的距离感，是很困难的事。最可怕的是，你觉得两人的感情已经不错，应该可以进入下一阶段了，但是对方却完全不这么认为。也就是两人的“距离感”有微妙的落差。

女生通常有这样的烦恼——抛媚眼没有效果。从理论上说，男人只要抛一次媚眼女人就会感觉到，而女人平均要3次男人才会感觉到。这还不是最要命的，最要命的是男人即使感觉到了，通常也对此置之不理。那正确的做法应该是什么样的呢？如果你感觉到有女生对你抛媚眼，那你就盯着她看，她会再次偷偷看你，发现你也在看她，然后目光立刻闪开，等待她重复两三次确认。然后落落大方地走向她，相信她此时心中的小鹿在乱跳，而整个过程不超过半分钟。

观察她的双脚，是最正确的方法。如果2个人站着面对面聊天，在正常情况下，人的双脚分开90度向外，如果她对你有兴趣，她的脚尖就都会指向你。而在坐着的情况下，如果她对你有兴趣了，她会用膝盖指向你，反之则指向另一边。所以，坐的时候要选择她的

一边，而不要选择她的对面。

碰到心仪的人，女生就会开始注意自己的形象，整理一下自己的衣服，甚至当着你的面照一下镜子，而最常见的姿势是甩一下头发。就是经常会在洗发水广告里见到的动作，有趣的是，即使是短发的女生也喜欢这个动作。

当你和女生单独吃饭或者小饮到一半的时候，你利用喝饮料的机会，把杯子放的靠近她一些（注意，不是一点点），利用她再次喝饮料的机会，留意她杯子的位置，如果她放回原处，说明她已经接受你了，如果2只杯子之间还是先前的距离，说明她对你还有些抵触。这个方法女生也很好用。

另外，你可以邀请她拍一张合影，留意她手放的位置，如果是放在她自己身上，那就说明你们之间还只是朋友，如果她把手放在你身上，这个动作的含义是你已经是她的人了。为了防止这个请求被拒绝，之前你可以要求为她拍一张照片，作为来电显示的照片，然后拿给她看，赞扬她真漂亮，好上照啊，再提出照一张合影的要求。如果你说和美女合影的时候好兴奋啊，哪里还会留意她的手啊，那就请你在恢复冷静之后仔细看照片！

第四节 左手握紧右手——男女产生沟通问题的原因和解决技巧

男女产生沟通问题的原因：不同性别表达用语不同而造成沟通问题。

当一对恋人讲述他们的矛盾来源时，大多数矛盾都是源于对方对话语的理解方式。我们经常可以听到这样的争执。女人对男友说：“你从来就没有爱过我。”男人非常生气地回答说：“我从来没有爱过你？你怎么好意思说出这样的话！”于是，一场战争就此开始，并愈演愈烈。对于这样一些表达用语，如果对方单从字面上理解分析，很容易引起一场激烈争执。人类的沟通用语虽然一样，但每个人的家庭、生活经历、学习工作环境不同，使每个人对同一事件的感受、表达方式也不相同。特别是男女在沟通表达情感的时候，差异会更明显。当一方不了解对方经历的事件及此时的心态、感受等，仅用自己的理解来判断对方的表达方式时，误会就由此产生。

沟通问题的解决技巧

1. 了解不同性别使用词语的含义差距。

事实上，恋人之间只要做小改变，不用牺牲各自的本性，相互的关系就可以得到改善。

女性和男性沟通中常用的语言及想表达的内容如下表所示。

女性说	想表达的内容	男性说	想表达的内容
你从来不和我出去	你变成这样，真让我失望； 我们再也不一起做些什么了； 你不浪漫，和你在一起没有意思	还行	我不想告诉你让我生气的原因，我不相信你能为我做什么
房子总是乱七八糟	房子这么乱，都是因为你； 我刚收拾好，你又弄乱了； 你是个懒虫，我不想跟你一起过了	挺好的	我不关心发生的这件事，这个问题对我来说不重要
再也没有听我讲话了	我听你的，可你却不听我的； 你已经习惯这样； 你自私，不关心人	没事儿	我不知道什么事打扰我； 我需要你问我问题，帮我找到问题所在
没一件事是好的	你什么都做不好，你真没本事； 如果我不听你的，就不会落到这一步	没关系	本来就该这样，不需要任何改变，但下不为例
你不再爱我	我将我最好的年华给了你，你什么也没给我； 我真傻，爱上了你，现在我一无所有	没什么大不了的	你把“鸡毛”当“令箭”，你考虑的那些事都不重要

2. 有效的吵架也是一种沟通。

不要认为吵架都是坏事，其实吵架是在双方难以稳定情绪时可选择的沟通方式之一。只要双方本着充分阐明自己意见的原则，在没有人身伤害的前提下，吵架对问题的解决、意见的沟通都是有益的，比冷战的方式有益。

3. 沟通要有诚意，要善于赞扬和鼓励。

深入了解对方，不仅有助于巩固恋人间的爱情，还能使恋人及时处理问题，进入幸福婚姻。沟通要有诚意，不要带着烦躁与愤怒去和对方谈任何事，这样很容易发生争吵和冲突，使事情更难处理。选择心情舒畅并且都有沟通交流意愿的时候，互相了解对方的感觉和想法，以此解决双方希望解决的问题。

4. 表扬、肯定对方。

口头的赞美或一句欣赏的话，是爱的沟通最有效的表达，而有些表达最好用简单、坦率、直接、真诚的肯定字句。人们都希望得到积极的赞扬和鼓励，这些言语的鼓励比物质更有效。如果恋人对对方的喜爱和赞赏正在消退，那让它重新回到恋爱生活中的关键，是要明确它对你们的恋爱和以后幸福婚姻的价值。

无论在恋爱中遇到什么样的问题，关键是恋人是否愿意共同解决，当两个人抱着解决问题的决心一起往正确的方向努力时，恋爱和婚姻才会幸福。

第五节 如何经营爱情

爱情就是理解、奉献、关切、责任与信任。说起来只有几个字，做好它却不是一件容易的事。因为男女存在思维上的差异。男人的基本心理需要是：信任、接受、尊重、忠诚、肯定与鼓励。女人的基本心理需要则是：关心、理解、感激、赞美、认同与安慰。女人希望有人倾听，男人如能不生气、不沮丧地倾听女人的感受和唠叨，就是给女人最好的礼物。在碰到挫折时，女人最需要别人的关心，男人则喜欢独自来解决问题。在男人独处时，女人能正确理解他，而不是打扰他，就是对他最好的支持。女人的情绪如波浪时起时伏，男人如不了解，常常认为女人高兴就是自己做好了，女人不高兴就是自己没做好，那他就会努力做得最好，当他尽自己最大努力也不能使女人时时开心，最后就会产生沮丧、失望的情绪，而最终放弃。因此说对男女心理的了解，是经营好感情的前提条件之一。

那怎样建立理想的情感模式呢？

平等相处

爱情需要双方共同维护，爱情需要人格的彻底平等。如任何一方因为工资、学历、职务及相貌等资本自恃高人一等，那么，理想的夫妻关系也就将成为泡影。

相互理解

每个人都有自己的一些生活习惯、兴趣爱好、工作方式及思路等，如果不能相互理解、包容，就很容易导致摩擦，产生矛盾，甚至导致感情的破裂。

经常赞美对方

不要认为对方的长处是应该的，短处却是不能容忍的。要使对方觉得自己在你的生活中占有重要地位，以激起他使你幸福的愿望，继而转向行动。夫妻双方都是对方的精神支柱，交流感情为何要吝啬赞美之词呢？

不断提高自己的修养

这是保持相互吸引的重要手段。别林斯基说：爱情是两个相似的天性在无限感觉中和谐地交融。双方共同提高，是情感稳定和谐的基础。

加强沟通

加强沟通是解决所有问题的最重要的方法和方式之一，相互坦诚的交流可以加强相互的了解和理解，增加共同的天性和情感的砝码，为情感的稳定奠定扎实的基础。

第六节 如何度过爱情疲惫期

爱情并不是任何时候都能保持最好的状态，也会有它的疲惫期。时间越久，甜言蜜语越少，很多话语说出来很平淡。这个时候就要小心你的爱情是不是患上了“沉默症”。处于热恋中的青年男女，总有说不完的情话，总有诉不尽的蜜语。古今中外用于描写爱情的字句，用于热恋中每一对青年男女，总是非常贴切的。而婚后的夫妻，似乎在热恋时已把情话说完，日常生活中的话语变得非常简单，如“喂，饭做好了没有？”“快点去买包盐回来！”“你怎么那么讨厌啊。”

研究发现，许多人认为，一旦成为夫妻，就都是自家人了，他爱我，我爱她，天经地义，何必再不厌其烦地说出来呢？作为夫妻，他应该做他的事，挣钱养家；她也应该尽她的本份，相夫育子，两人没有必要假惺惺地客套什么的……

这是目前一些夫妻对待感情交流所持的态度。在这种观念支配下，中国的已婚男女一反热恋时的亲密与热烈，对婚后夫妻情感的表达往往显得扭扭捏捏，甚至到了近乎无话可讲的地步。这样的夫妻，其实是患上了“爱情沉默症”。

“爱情沉默症”的表现主要有：

很少对爱人说一些十分甜蜜的话；从不向爱人认错；两人从不共同讨论性生活问题；很少去想爱人需要些什么物品；常常觉得与爱人聊天是浪费时间；喜欢一个人做事，不愿意与配偶商量；认为故意取悦于对方是庸俗的；搞不清爱人对自己的感情如何；爱人做了件自以为得意的事，你却不以为然，觉得没有什么了不起，不值得庆贺；遇到矛盾或问题，夫妻俩经常生闷气；认为“在爱人面前认错也很丢人”；有些事心里很不满，可又怕说出来伤了夫妻的感情；不知道爱人对自己哪方面不满意；婚后很少坐下来交流感情；爱人生气时，常常置之不理；有许多话不愿意与爱人说；在爱人面前谈论想法时，对方常常显得心不在焉；有时两人在一起时，常觉得无聊；很少去探究爱人为什么总是情绪不好。

导致“爱情沉默症”的原因很多。当然，如果夫妻之间已不再相爱，或一方有了外遇，则“爱情沉默症”只是“伴随症状”而已。那么，“爱情沉默症”如何治疗呢？

1. 打破错误观念

婚后，生活确实变得现实多了，但只有不断发展类似婚前的那种恋情，平凡的生活才会产生乐趣，才能从生活的繁琐中体味到人间的幸福。否则，每日埋头于生活琐事，会渐渐让人产生厌倦情绪，这样便使“结婚是爱情的坟墓”得到了印证。

2. 学会共同创造新生活

多在家庭生活中安排一些娱乐项目与交流感情的机会，因为这

不仅仅是巩固和发展夫妻关系的需要，同时也是对繁忙紧张工作的调剂，从而使人们能从紧张的工作中解脱出来，以旺盛的精力和充沛的体力，继续工作与学习。

3. 不要总想自己的尊严

夫妻间不应当笑话谁主动了，谁没有面子了等。因为主动和热情本身就是对爱人的一种尊重与依赖，对方若以此取笑，岂不是不知好人心？

4. 增加性生活的和谐

和谐的性生活是强化夫妻感情的一种粘合剂。夫妻间如果在性生活中有了障碍，一定要去寻求专门的科学指导。否则，一生中几十年都会在痛苦中度过。

5. 正确认识“男子汉”

真正的男子汉，应该是既懂大义，又明细理；既有七情六欲，又会适当地进行表达。那种缺乏温情的、冷酷的男人，实际上是心理不健康的男人。

第十一章 日常生活中的冷读术

第一节 生活中勇敢说“不”

有些人是众人眼里的大好人，对家人无微不至、对朋友有求必应，即便是对陌生人也慷慨相助，哪怕自己受苦受累受伤害也不对别人说“不”。美国一名心理学家认为，这种对他人太友善的无私性格或是一种病态。

英国《每日邮报》刊登过露西·泰勒的一篇文章，通过她一名女性密友的故事分析这种“友善病”。

泰勒的朋友对工作、家庭、朋友面面俱到，抚育两个孩子、照看房子、参加家庭教师协会会议、照顾老母亲之余还当起兼职护士。亲友们有问题也都爱向她求助。一个侄女每天给她打电话，控诉自己丈夫，声称婚姻走到尽头，一说就是数小时，时而痛哭流涕，时而怨声载道。

表面来看，这名朋友是大家眼中最友善无私的人。而她私下对泰勒坦陈，自己身心俱疲。有一次面对一名倾诉烦恼的同事，她表

面上礼貌应对，还不断安慰对方，实际上早已不耐烦，“我想让她闭嘴或滚开，想扇她一耳光”。

泰勒说，人们从小就被教育说对人友善是一种善行。许多女性和她的这名朋友一样，不断给予以取悦于人，不由自主地赞同对方、满足对方要求，难以对别人说“不”。

美国心理学家莱斯·巴巴内尔认为，对他人友善至泰勒朋友这种程度已经不再是值得赞美的善良性格，而是一种病理状态，名为“看管人性格紊乱”或“取悦病”。

巴巴内尔在其著作《揭开友善的面具》中写道：“极端无私是一种用来掩盖一系列心理和情感问题的性格特征。”

他说，这类女性为数不少，她们友善无私的背后通常是痛苦、孤立、空虚、罪恶感、羞耻感、愤怒和焦虑。“问题是要成为圣徒可能会致命。当给予成为活着的理由，那人就不再是人。”

巴巴内尔说，大多数习惯取悦于他人者，对拒绝和敌意有着根深蒂固的畏惧和焦虑，从小就学习如何尽力避免拒绝他人引起敌意，因此戴上友善的面具，只考虑他人而忽略自己，“他们希望感到被人需要”。

这种过分取悦他人的滥好人可能需要付出高昂代价，譬如活在对拒绝和失败的恐惧中、充满自卑、失去自我、时常自我责备、对人际关系缺乏安全感、无力抉择、疲于追求完美及感觉被孤立等。

英国伦敦塔维斯托克夫妻关系中心负责人苏珊娜·阿布斯说：“如果某人太顺从，不能为自己挺身而出，没有自己的声音，那就容

易受人欺负。”阿布斯说，要改变这种长期以来的行为习惯需要“痛苦的努力”，需要更多了解自己的恐惧和担忧。

此外，阿布斯还建议“好人”努力学习为自己说话，尝试说“我想”、“我要”。

最后需要记住，要回应别人的需求，但前提是不能为此违背自身意愿。换句话说，要像爱自己一样爱邻居，但首先要爱自己。

第二节 商用 E-mail 的高明写法

用 E-mail 委托工作时，有可以提高对方工作干劲的写法。

大部分的人都是这样写的：

“前几天您所说的话，极具参考价值。有幸聆听您说话，所有参加者都得到非常大的鼓舞，衷心感谢您。”

先如此奉承对方之后，接着再写：

“今天有件事想拜托您。为了采写刊登在敝公司杂志上的报道，不知可否探访您？事也突然，真是抱歉，可否在下周指定地点和时间接受我们的采访？”

如果你这样写，肯定就搞砸了。的确，对方看了前半段会觉得很舒服，但接着看到“今天有件事想拜托您……”，马上会觉得“搞什么？原来前面写的只不过是奉承的话，真正的目的在此”而感到厌恶，不会高高兴兴地接受之后的“委托”。

因此，最好是把上述的例子前段倒过来写，先提“突然要求采访”之事，再写“奉承话”。这么一来，即使开头的要求让对方感到不悦，但看到后面的奉承话，心情就会好转起来。而且这种好的心情

在看完信时成为印象留下来，自然就会答应你的请托。总之，先写委托的内容，然后才写奉承话，这就是有效商用E-mail的书写诀窍。

由于写 E-mail比用笔写信来得简单，有些人不自觉地会使用写私人信件的方式。但商业往来毕竟不同，必须彻底意识到那是商用文书，非得采用商用形式来写不可，否则难免使某些人感到不愉快。

尤其是寄给年长者的商用E-mail更需要特别注意。另外，在E-mail尚未成为常用沟通工具的时代长大的人，总会对草率而就的E-mail感到反感。因此，书写商用 E-mail时，基本上只要尽量模仿对方的写法就不至于出错。例如，如果对方写得比较草率，你就以同等程度写得通俗易懂即可；反之，如果对方写得很正经，你就非得配合地采用商用文书的形式来写才行。至于个人 E-mail，不妨尽情表现自己。否则，难免给人一种好像在处理公事的冷淡印象。

第三节 你是哪一型的人？

为了了解人的性格，我们习惯将人分类，找出共同特质。比如说用星座、血型，或是心理测试。当我们没有时间做心理测验，也没有渠道知道咨询者的星座或血型时，我们可以运用冷读术最简单的性格分析法——We/Me型。这种分类法是以南加州的催眠治疗师约翰·卡帕斯提倡的E/P型理论为基础构成的。为了避免混乱，我们把类型的称呼从E/P型改为We/Me型。

从外表区分 We/Me型

判断一个人时，总不能特地请他来做测验。不过，光凭外表来观察，某种程度上也能区分出对方属于We型或Me型。

We型人通常服装比较华丽，与人相处轻松愉快，在公众场合也敢大声说话。体型比较健壮或丰满，至少也是中等身材，真正瘦的人并不多。这类型的人，包包有背在左肩的倾向，重心多在左脚，受伤的部位也大多在左半身。在会议室、电影院等场合里，大多坐

在靠左边的座位（从本人来看）。两个人并行或并坐时，喜欢对方处于自己的右手边。为使右前额显得宽阔，头发的分线倾向于右边（从本人来看）。

Me型人比较喜欢传统而朴素的服装。与人在一起时，不喜欢太靠近，总会保持一点距离。身材苗条、瘦高，且脖子长的人很多。这类型的人，包包有背在右肩的倾向，重心多在右脚，受伤的部位也大多在右半身。在会议室、电影院等场合里，大多坐在靠右边的座位（从本人来看）。两个人并行或并坐时，喜欢对方处于自己的左手边。为使左前额显得宽阔，头发的分线倾向于左边（从本人来看）。

或许你会有点惊讶，Me型或We型的人，头发的旋转方向竟然相反。Me型人往顺时针方向旋转。We型人往逆时针方向旋转。当然，发型能自由改变，不能光由这点来判断，只能作为重点参考之一。

第四节 做一个受欢迎的人

想让自己变得善于交际，你需要从你自己开始。记住：你是唯一可以帮助你的人。只要你认为是对自己有帮助的想法，就要试着练习练习。

步骤：

1. 观察周围的人。他们和你一样，唯一不同的是他们相信他们自己。建立自信心会对你大有帮助，试着去相信自己的能力。
2. 模仿你周围风趣、善于社交的人们。
3. 分析他们的行为，看看他们在做什么。试着吸收他们的一些有益的模式。
4. 与你周围的人展开谈话。问个问题、讲个笑话，随便找个话题和周围的人探讨。不要因为别人讨论你，你就不去谈话了。尽管讲出来，这会帮助你和其他人打成一片，而且这样能让你看起来更善于交际。
5. 经常说是。比如有人说，他们一队人马都想去吃披萨，问你去不去，而你却想着有一个快递包裹需要你回去签收？不要再这样

想了。现在就和你的朋友们去吃披萨！其实，对于一个交际广泛的人来说，是没有什么原因说“不”的，除非先前已经答应了另外一个更重要的社交活动。

6. 让你的朋友们来谈论一下你，这样你可以知道其他人对你的行为的看法。然后，可以问他们你需要怎样改进。

7. 在家的時候，可以打电话和你的朋友谈话来练习。

8. 尽量试着接受别人的邀请和赠与，并和他们在一起。你也可以邀请别人，这是一个向人们展示你喜欢他们的好办法，当然他们也会因为这点喜欢你的。

9. 找到时机，加入别人的谈话。

例如，如果一堆人在谈论，其中某个人讲了一个笑话，惹得人们都在笑。但是你并没有对他们的会话参与多少，这时，你可以礼貌地附和几声笑声，或者告诉他们你同意他们的观点，这样就可以借机加入到他们。

10. 找个机会单独和某个人谈谈，这样会让他知道你想和他谈话，结果是他也想和你谈话。不要老是一个人待着，如果你不了解你周围的大部分人，就应该直接去和他们交谈。大部分情况，他们都会同意和你交谈。

11. 随大流，往人多的地方去。午饭的时候，不要只是和一两个好朋友吃，要和大伙坐在一起。这样你会变得更善于社交，周围也会有很多人。

注意：

总是要相信自己。

确定自己要成为怎样的人。

不要太过自大，自信和摆架子是不同的。

记住：变得交际广泛，并不是让你成为所有人的朋友，而是要你有选择地谨慎交友。这会帮助你提高所交朋友的质量，而不仅仅是数量。

称赞别人，这样你所称赞的人可能会主动和你交谈。

说话之前不要过分去想你怎么去说。

随大流。

积极、快乐，这会让你更有魅力。

告诫：

不要去完全模仿你周围的人，只需要模仿你认为对你有帮助的就可以了。

不要说的时间滔滔不绝，谈个没完，不说的时间什么也不说。
人们不喜欢这样，要不断总结别人说的话，并一直保持谈话。

不要恶意中伤别人，不要太过自大。这样是不会赢得朋友的。

不要害怕自己的举动看起来滑稽，容易出丑，重要的是知道什么时候该停止。

后 记

在本书的编写过程中，参考了石井裕之先生和石真语先生的著作，向他们表示感谢。

感谢您的阅读、购买，若本书能给您的生活带来些许积极的影响，不胜荣幸。

作者

2011年8月